「お客さま第一の業務運営に関する方針」の取組み状況

2022年度は、多様化するお客さまニーズにお応えする商品ラインアップの充実を図ったほか、わかりやすい募集資料・帳票の作成、お客さま利便性向上のための各種施策、代理店と協働したお客さまへのアフターフォロー、募集人に対するオンライン研修等を積極的に推進しました。

なお、「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく2022年度の取組み状況等について、取組みを客観的に評価する成果指標（KPI）とともに2023年5月に公表し、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表とともに、当社オフィシャルサイトに掲載しています。

当社は、引き続き、一人ひとりのお客さまの声を真摯に受けとめ、「お客さま第一の業務運営」の一層の充実を図ります。

https://www.ms-primary.com/company/customerfocused/

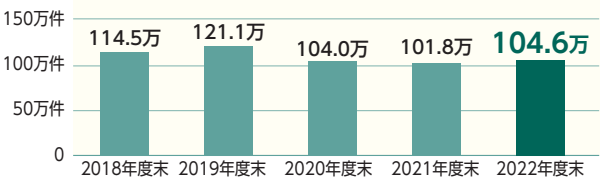
成果指標（KPI※）

※KPIとは、「Key Performance Indicator」の略です。

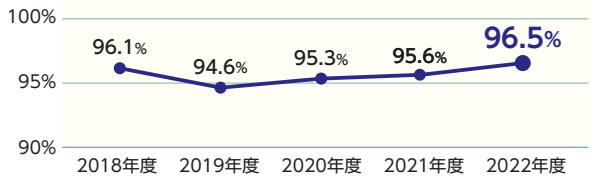
保有契約件数・お客さま満足度

●当社では、お客さまアンケート等を通じて、より多くのお客さまからご意見や評価をお伺いし、商品・サービスや各種お手続きの改善、品質向上等に取り組んでいます。

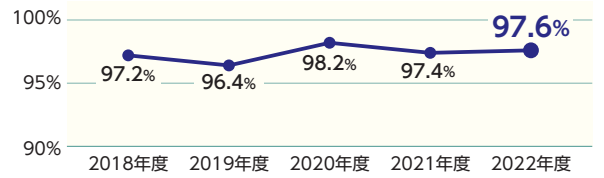
方針2 保有契約件数



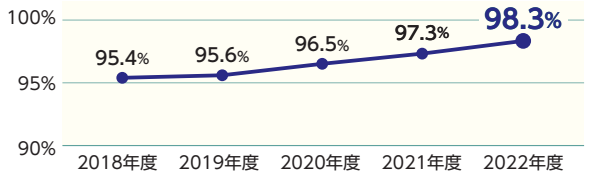
方針5 保全手続きの満足度



方針6 電話応対時のわかりやすさに関する満足度



方針6 新規保険契約の手続きに関する満足度



わかりやすい情報提供に向けた取組み

●代理店に対する教育・研修等の実施
適切なコンサルティングの実施や「お客さま第一の業務運営」の実践を支援する研修を提供・実施しています。

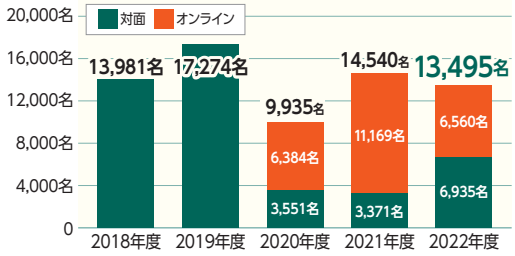
●当社社員の育成
FP資格の取得を推進するなど、金融商品全般に関する知識を身につけた社員の育成に取り組んでいます。

方針3 FP資格を保有する当社社員数（保有割合）

362名（88.3%）

＊2023年3月末時点の当社社員数410名（派遣社員等を除く）
＊2023年3月末時点のFP1級もしくはCFP保有者：32名

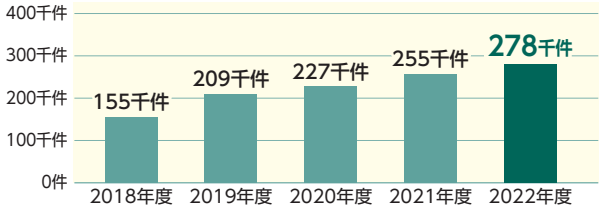
方針3 代理店募集人のコンサルティングスキルアップを目的とした研修受講者数



安心して契約をご継続いただく取組み

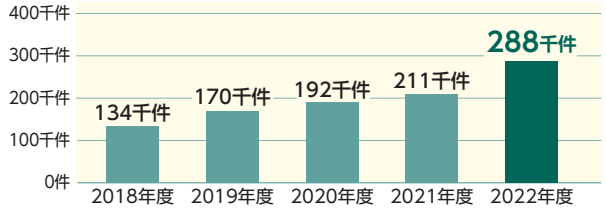
●お客さまご本人によるお手続き等が困難となる場合に備え、事前に登録されたご家族に契約内容をご案内する「ご家族登録サービス」や、年金等の請求手続きをご家族等が代理で行うことができる「指定代理請求特約」を設けています。

方針4 「ご家族登録サービス」の登録件数



＊各年度末時点の累計登録件数
＊2022年度末時点の保有契約件数：104.6万件

方針4 「指定代理請求特約」の付加件数



＊各年度末時点の累計付加件数
＊本特約が付加可能な契約の2022年度末時点の件数：51.1万件

主な取組み

お客さまにとってわかりやすい情報の提供

●商品パンフレットや募集帳票等では、読みやすいUDフォント（ユニバーサルデザインフォント）を使用し、お客さまの視点に立った色づかいと「形の違い」「線や色の塗り分けパターンの違い」などに関する工夫を行い、見やすく、わかりやすいデザインになるよう取り組んでいます。2022年度は、平準払いの個人年金保険『あしたも充実』の「契約締結前交付書面兼商品パンフレット」を改訂して一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会（UCDA）による「見やすいデザイン」の認証を取得するなど、お客さまにとってのわかりやすさ・読みやすさの改善に継続して取り組みました。

●コロナ禍の状況を踏まえながら、対面研修とオンライン研修をバランス良く併用して、募集人のコンサルティング力の向上や知識・スキルの習得を積極的に支援しました。

●「金融ジェロントロジー研修」（金融ジェロントロジー※の学問的知見を踏まえてご高齢のお客さま一人ひとりに合わせた適切な対応スキルを学ぶ研修。2022年4月から提供を開始。）を積極的に展開しました。2022年度は15代理店で33回、918名の研修実績となりました。

※加齢に伴う身体機能や認知機能の変化が経済・金融行動にどのような影響を与えるかを研究する学問領域

お客さま視点に立ったアフターフォローの実施

●お客さまが継続的にご契約内容等をご確認いただけるよう、ご契約後も「ご契約状況のお知らせ」等を通じた情報提供を行っています。また、各種手続きについて、デジタル技術の活用等による改善や簡素化を進め、お客さまの利便性向上に取り組んでいます。

●2022年12月に「プライマリー生命マイページ」（旧名称：ご契約者さま専用インターネットサービス）をリニューアルしました。お客さまの操作性・利便性の向上、ログイン時のセキュリティ強化、ご利用いただけるお手続きの充実等を図りました。

●2022年度から、金融機関代理店の販売担当者が代理店向けWEBサイトで「ご契約状況のお知らせ」を出力できる機能を追加し、アフターフォローの際にお客さまと同じ情報を共有し契約内容を振り返ることができるよう、インフラの整備・拡充を図りました。

「お客さまの声」を経営に活かす取組み

●お客さまサービスセンター（コールセンター）におけるお客さまからのお問い合わせ等への対応や、お客さまアンケートなどの取組みを通じ、「お客さまの声」を広くお伺いし、お客さま満足度の向上および業務の見直しにつなげました。具体的な改善事例は、P 26 ～P 27「お客さまの声に基づく主な改善事例」をご参照ください。

「お客さま第一」の考えに基づいた業務運営の実践

●毎年11月を「企業品質の月」と定め、品質取組の強化月間として業務品質向上について経営トップからのメッセージの発信や、職場単位でのミーティングの開催を通じ、社員一人ひとりの具体的な行動につなげる意識の醸成と「お客さま第一の考え方」の定着を図っています。

●加齢に伴う身体能力や認知・判断能力の変化、適切な対応方法などを学習する機会を提供し、高齢のお客さまに寄り添った対応ができる人財を育成しています。

資格	2020年度末	2021年度末	2022年度末
金融ジェロントロジー認定資格　取得者	15名	21名	31名
金融業務3級シニア対応銀行業務コース　合格者	―	38名	94名
ユニバーサルマナー検定　合格者	128名	231名	216名
認知症サポーター養成講座　受講者	230名	381名	404名

＊人数は社外への出向者等を除き、派遣社員を含む