お客さま満足度の向上に向けた取組み

当社は、行動指針（バリュー）において「お客さま第一（CUSTOMER FOCUS）」を掲げ、常にお客さまの安心と満足のために行動することを全役職員の基本的な行動原則として定めています。

また、「お客さま第一の業務運営に関する方針」において、お客さまからのお申し出やお問い合わせ等に対して迅速・丁寧に対応するとともに、「お客さまの声」を、業務の見直しや改善を通じて、会社の経営に活かしていくことを定めています。お客さまの声への対応にあたっては、「お客さまの声対応方針」を制定して基本姿勢を定め、全役職員に周知するとともに、あらゆるお客さまの声を収集・分析して経営に活かすための体制を構築しています。

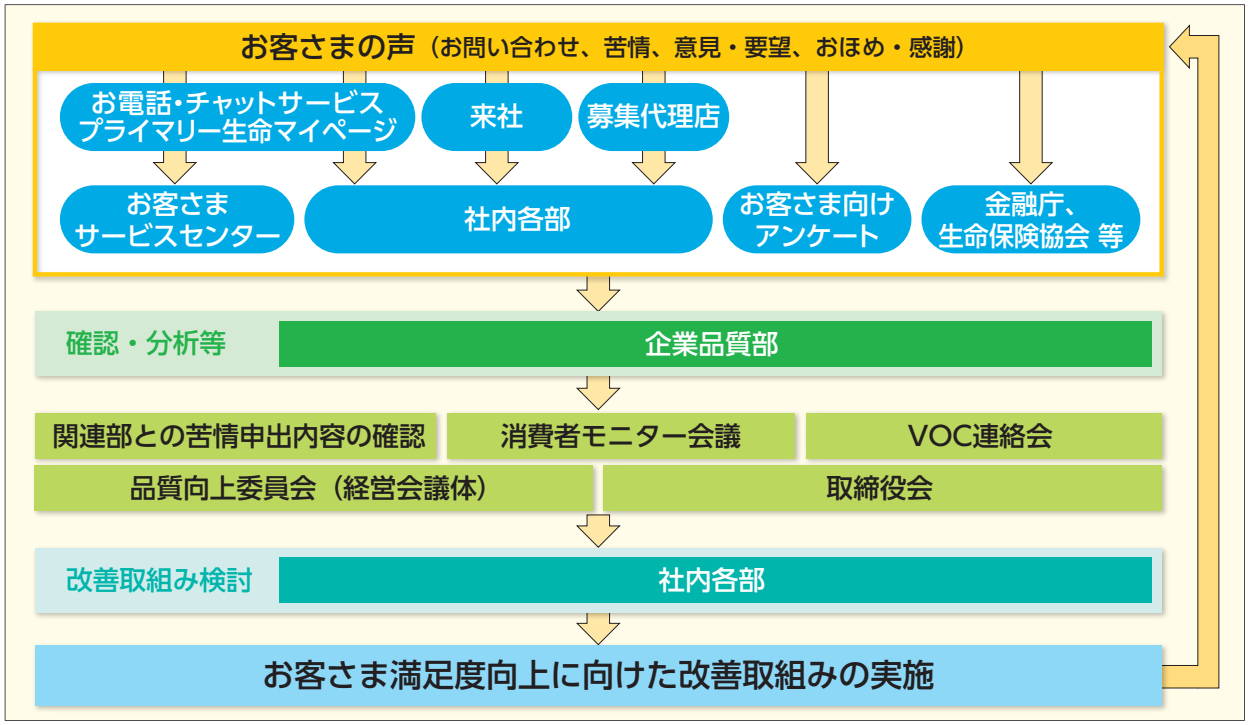
お客さまの声対応方針

全役職員は、お客さまの声を「お客さまの信頼を確保し、事業の成長を実現し、さらなる品質向上を実現するための重要な情報である」と認識し、すべてのお客さまの声に対して迅速・適切・真摯に対応します。

また、お客さまの声を集約・分析し、苦情の縮減に努めると同時に、品質の向上・お客さま満足度の向上に向けた諸施策に活かします。

お客さまの声を活かす体制

さまざまな受付経路で寄せられたお客さまの声（お問い合わせ・苦情・要望等）を集約・分析して、品質向上委員会での論議等を経て、社内各部において業務の改善を進め、お客さま満足度の向上および商品・サービスにおける品質向上に活かしています。



品質向上委員会	企業品質の向上やお客さま満足、お客さまの声への対応に関する重要課題についての協議ならびに推進・実行の管理を行っています。
関連部との苦情等の確認	お客さまサービスセンター（コールセンター）等に寄せられるお客さまの声に基づき、商品・サービス等の改善に向けた取組みを推進するために、企業品質部が内容の確認を行い、集約・分類のうえ、関連部との情報共有を行っています。
消費者モニター会議	消費者問題に精通した外部の専門家からのご意見・アドバイスを業務改善等に活かすため、お客さま向けの各種資料や当社のサービス施策等について意見交換を行う会議を定期的に実施しています。
VOC※連絡会	お客さまサービス本部および企業品質部が、お客さまから寄せられたお問い合わせやご要望の声を確認の上、関連部と連携し、業務改善に向けた対応等の協議・検討を行っています。 ※VOC：Voice of Customer（ボイス・オブ・カスタマー）

お客さま満足度の向上に向けた取組み

高齢者対応取組計画

当社のお客さまはご高齢の方が多いことから、利便性が高く、わかりやすい手続き・サービスの改善等に向けた様々な取組みを従来から推進しています。取組みを進めるにあたり、年間計画として「高齢者対応取組計画」を策定し、手続き書類の簡素化や、わかりやすいご案内書類の作成等の具体的な施策を実行しています。

2022年度は、代理店・募集人のご高齢のお客さまに対する理解の促進に向けて、金融ジェロントロジーに関する新しい研修を代理店に実施しました。また、ご高齢のお客さまからお客さまサービスセンター（コールセンター）にお電話をいただいた際、音声自動応答システムを経由せず、速やかにオペレーターにおつなぎする「ハートフルラインサービス」を提供し、お客さまのご負担を軽減しています。このほか、オペレーターの声を明瞭化する通信補助機器（テレコムエイダー）を導入し、ご高齢のお客さまにも聞き取りやすい音声でご案内できるよう取り組んでいます。

品質向上取組計画

「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく品質向上に取り組む企業文化の醸成、お客さま満足度・業務品質の向上に向けた取組みを年間を通じて実行するため、「品質向上取組計画」を策定しています。

2022年度は、消費者モニター会議において、設計書の入力画面の使いやすさや帳票の見やすさ・わかりやすさ等について、消費者問題に精通した外部の専門家から助言を得て改善に活かしました。

また、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）から講師をお招きした社内研修の開催やUCDA認定2級資格取得の推奨を行い、ユニバーサルコミュニケーションデザインの考え方を習得する社員を増やす等の人財育成の取組みを実施しました。

「プライマリー生命マイページ」のリニューアル

2022年12月に「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、「プライマリー生命マイページ」に名称を変更しました。画面構成の刷新により操作性が向上したほか、ログイン時のセキュリティ強化、サービス内容の充実等により、お客さまがより安全に使いやすい仕組みを構築しました。（詳細は6ページ）

チャットサポート・LINEを活用したサービス

チャットサポートおよびLINEを活用したサービスを提供しています。

チャットサポートは、お客さまサービスセンター（コールセンター）の担当者と文字によるコミュニケーションを行うサービスで、文字情報を介することでご高齢のお客さまも安心して会話していただけます。また、自動応答機能（チャットボット）を備えていますので、電話がつながりにくい場合や受付時間外でも、一部の請求書の発送依頼等が可能です。

LINEを活用したサービスでは、チャットサポートやプライマリー生命マイページなどにアクセスできる5つのメニューをご用意しています。当社公式のLINEアカウントを「友だち」に追加いただくことで、サービスをご利用いただけます。

音声認識システムおよびFAQシステム

お客さまサービスセンター（コールセンター）では2023年7月より新たな音声認識システムとFAQシステムを導入しました。新たな音声認識システムは、お客さまとの対話内容をより高い認識率で即時に文字情報へ置き換えることができます。その文字情報を新たなFAQシステムにて検索することで、適切な回答を導き出すことができ、お客さまからのお問い合わせに対して、より迅速に回答することができるようになりました。

お客さまの声（苦情）の受付状況

当社では、お客さまからのお申し出のうち、不満足の表明があったものを幅広く「苦情」として位置づけています。お客さまから寄せられた「苦情」を真摯に受け止め、速やかに対応するとともに、お客さま満足度の向上および業務改善につなげるよう取り組んでいます。

2022年度の苦情受付件数は「保険金・年金等のお支払いに関するもの」をはじめ、全体として2021年度から減少しました。

なお、「苦情」の受付状況は四半期ごとに当社オフィシャルサイト上で公表しています。

2022年度苦情受付件数

項目	受付件数
保険のご加入に関するもの	375件
ご契約後のお手続きに関するもの	427件
保険金・年金等のお支払いに関するもの	131件
その他※	1,139件
合計	2,072件

※「運用実績に関する苦情」「フリーダイヤルの受電状況に対する苦情」「会社・代理店の態度等に関する苦情」「電話応対に対する苦情」「代理店担当者やサービスに関する苦情」「商品内容・仕組みに関する苦情」など

お客さまサービスセンター（コールセンター）の取組み

お客さまサービスセンター（コールセンター）では、お客さまからのお申し出やお問い合わせに迅速かつ適切に対応できるよう、電話応対の品質向上に向けたさまざまな取組みを推進しています。音声認識システムを利用した「応対スキル自動評価」を導入しているほか、eラーニングコンテンツ等を活用した研修を行い、すべてのオペレーターの電話応対スキルを定期的にチェックし、応対品質・スキルの向上に取り組んでいます。

お客さまの利便性向上を図る観点から、当社へのお問い合わせ時にご利用いただけるチャットサービスをご用意しています。

また、お客さまからのお電話が急増した場合にも電話応対のサービスレベルを維持できるようMS&AD事務サービス社等と連携した強固な受電体制により、お客さま満足度向上に努めています。

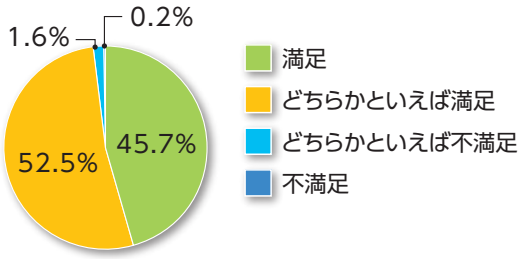
お客さまアンケート

より多くのお客さまからのご意見・ご要望をサービス品質のさらなる向上につなげるため、お客さま向けにアンケートを実施しています。

新たに保険契約を申し込まれた際の保険証券送付時のアンケート

保険証券を送付する際にアンケートを同封し、寄せられたご意見等を募集資料や申込書類のわかりやすさ等の改善に活かしています。

■ 保険契約の手続きに関する満足度



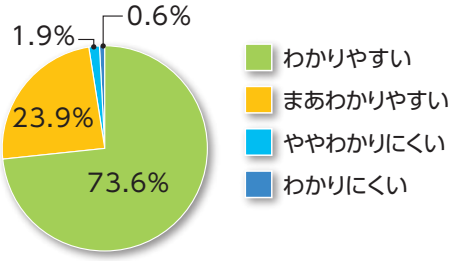
2022年度　アンケート概要

実施期間：2022年4月～2023年3月
調査対象：新たに保険契約を申し込まれたお客さま
回 答 数：47,499件
調査内容：保険契約手続きの満足度、商品の特徴やリスクのわかりやすさ、商品パンフレットのわかりやすさ　等

電話応対・保全手続きに関するアンケート

お電話で請求いただいた保険契約の内容変更、名義変更等のお手続き書類を送付する際にアンケートを同封し、その結果をお客さまサービスセンター（コールセンター）の対応や保全手続き書類の改善に活かしています。

■ 電話応対時のわかりやすさ



2022年度　アンケート概要

実施期間：2022年6月～7月、2022年11月～12月
調査対象：上記期間に、お電話で契約内容変更・名義変更等の請求をいただいたご契約者さま
回 答 数：1,518件
調査内容：記入方法のわかりやすさ、お客さまサービスセンター（コールセンター）での説明のわかりやすさ・話す速さ、書類が届くスピード　等

お客さまの声に基づく主な改善事例

お客さまから寄せられたご意見やご要望については、分類および分析を行い、品質向上委員会において改善措置等を協議し、お客さま満足度の向上・苦情未然防止に向けて取り組んでいます。

新たなサービスのお取扱いやサービスの改善を実施した主な事例は以下のとおりです。

お客さまの声	インターネットサービスからできる手続きを増やして欲しい。 インターネットサービスの登録の流れがわかりにくい。
改善事例	・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、お客さまの操作性・利便性向上、ログイン時セキュリティ強化、サービス内容の充実等を図りました。 ・リニューアルにあわせて、保険証券送付時に同封している「プライマリー生命マイページ」の登録方法のご案内を改訂しました。ご高齢のお客さまにも配慮し、文量の削減や文字サイズの拡大等により、読みやすくわかりやすい内容としました。

お客さまの声	円建ての運用目標値に到達した案内が届いたが、何をすれば良いのかわかりにくい。
改善事例	ご案内に同封している「円建契約への移行のお知らせ」を改訂したほか（2022年8月）、オフィシャルサイトに本お知らせを受け取られたお客さま向けのページを開設し（2022年12月）、円建契約移行の仕組み図や解約をご希望の場合のお手続き方法、よくあるご質問等をわかりやすく掲載しました。

お客さまの声	生前贈与することを目的に、生存給付金受取人別に複数の終身保険に契約したが、保険証券が契約毎にバラバラで送られて来るため管理しづらい。
改善事例	お申し出いただいた商品に関し、従来は契約毎に保険証券および「ご契約状況のお知らせ」を発送していましたが、2022年12月からそれぞれ一つの封筒でまとめて発送する対応を開始しました。

苦情対応マネジメントシステムの国際規格「ISO10002」に関する適合宣言

当社は、2013年4月1日に、苦情対応の国際規格である「ISO10002（品質マネジメント―顧客満足―組織における苦情対応のための指針）」に適合することを宣言しました。今後もお客さまの声に基づいた業務改善を推進してまいります。

〈2022年度の取組み例〉

- 苦情対応（お客さまの声への対応）に関する社員研修を実施
- 苦情未然防止に向けた代理店へのオンラインセミナーの開催や個別代理店への指導の実施
- 苦情発生状況の経営への報告ならびに苦情未然防止・お客さま満足度向上に向けた検討・議論　等

国際規格「ISO10002」の概要

ISO10002は「苦情対応」に関する国際規格であり、苦情対応プロセスを適切に構築し、運用するためのガイドラインを示した規格です。マネジメントシステムの構築や運用については、当事者が自ら評価し、適合を宣言することができます。
当社は、「ISO10002」の自己適合宣言後もお客さまの声を業務改善に活かす取組みを継続的に実施しており、2019年3月20日にMS&ADインターリスク総研株式会社の評価を受け、同規格の要求事項に適合した態勢を保持していることを確認しました。

金融分野の裁判外紛争解決制度（金融ADR制度）

一般社団法人生命保険協会は、保険業法に基づき「生命保険業務に関する紛争解決業務を行う者」の指定を受けた紛争解決（ADR※）機関です。当社は、生命保険協会との間で、紛争解決等業務に関する生命保険会社の義務等を定めた契約を締結しています。

生命保険協会「生命保険相談所」では、電話・文書・来訪により生命保険に関するさまざまな相談・照会・苦情を受け付けています。また、全国各地に「連絡所」を設置し、電話にて受け付けています。

なお、生命保険相談所が苦情のお申し出を受けたことを生命保険会社に連絡し、解決を依頼した後、原則として1か月を経過しても、ご契約者さま等と生命保険会社との間で解決がつかない場合については、指定紛争解決機関として、生命保険相談所内に裁定審査会を設け、ご契約者さま等の正当な利益の保護を図っています。

ご利用にあたっては所定の手続きが必要となります。詳細は生命保険協会のホームページをご覧ください。

※ADR（裁判外紛争解決手続）とは、身の回りで起こるトラブルを裁判ではなく、中立・公正な第三者に関わってもらいながら柔軟な解決を図る手続きです。

一般社団法人 生命保険協会 生命保険相談所

TEL：03-3286-2648
受付時間：9:00 ～ 17:00（土・日曜日、祝日、年末年始を除く）
ホームページアドレス：https://www.seiho.or.jp/contact/about/