

「お客さま第一の業務運営に関する方針」の取組み状況

2023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・募集人向けの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2023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2024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/>

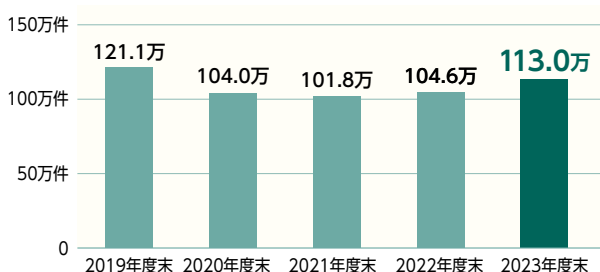


成果指標（KPI[※]） ※KPIとは、「Key Performance Indicator」の略です。

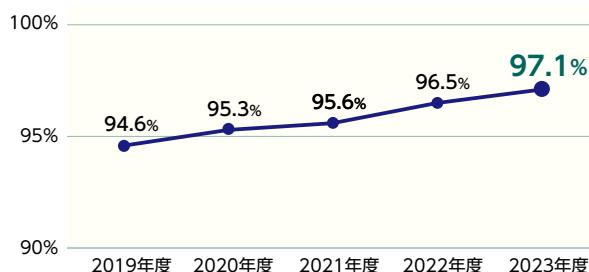
保有契約件数・お客さま満足度

- 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。

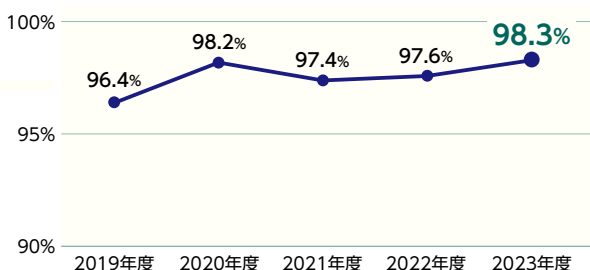
方針2 保有契約件数



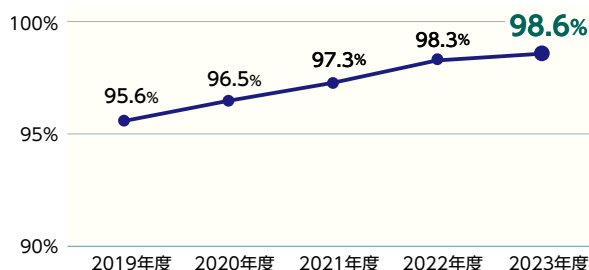
方針5 保全手続きの満足度



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

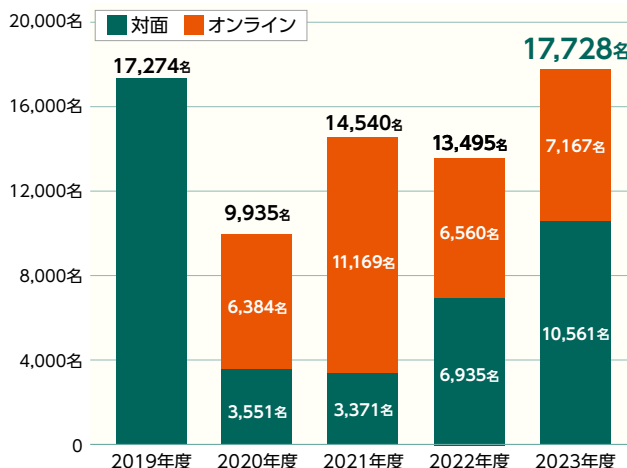
- 代理店に対する教育・研修等の実施
適切なコンサルティングの実施や「お客さま第一の業務運営」の実践を支援する研修を提供・実施しています。
- 当社社員の育成
FP資格の取得を推進するなど、金融商品全般に関する知識を身につけた社員の育成に取り組んでいます。

方針3 FP資格を保有する当社社員数(保有割合)

378名 (91.1%)

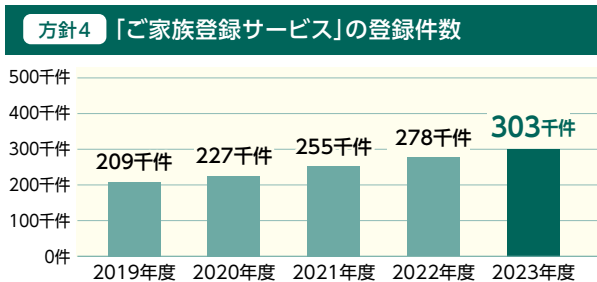
- * 2024年3月末時点の当社社員数415名（派遣社員等を除く）
- * 2024年3月末時点のFP1級もしくはCFP[®]保有者：37名

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

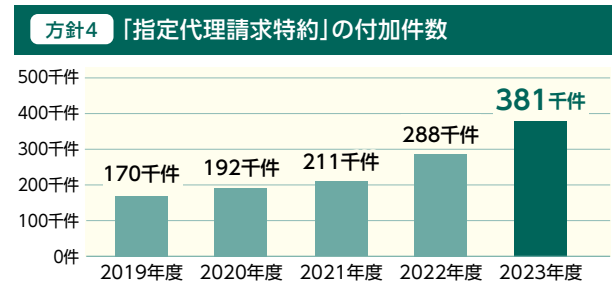


安心して契約をご継続いただく取組み

- 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。



*各年度末時点の累計登録件数
*2023年度末時点の保有契約件数：113.0万件



*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2023年度末時点の件数：59.4万件

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。2023年度の「ユニバーサルコミュニケーションデザインへの取組み」については、52ページをご参照ください。
- 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。（10ページ「わかりやすい情報提供に向けた取組み」グラフ参照）

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」や「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）等を通じた情報提供を行っています。
- 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提供し、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、態勢を整備しています。また、商品販売後の効果的なアフターフォローを目的として、金融機関代理店向けの実践型研修である「お客さまのためのアフターフォロー研修」を2023年10月に開発・導入しました（6ページ参照）。2023年度は11代理店で17回の研修実績となりました。

「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、28～29ページ「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。（該当資格者数は下表参照）

資格	2021年度末	2022年度末	2023年度末
金融ジェロントロジー認定資格 取得者	21名	31名	71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	109名
ユニバーサルマナー検定 合格者	231名	216名	211名
認知症サポーター養成講座 受講者	381名	404名	394名

*人数は各年度末時点の資格保有者数（出向者等を除き、派遣社員を含む）