

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、全社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。

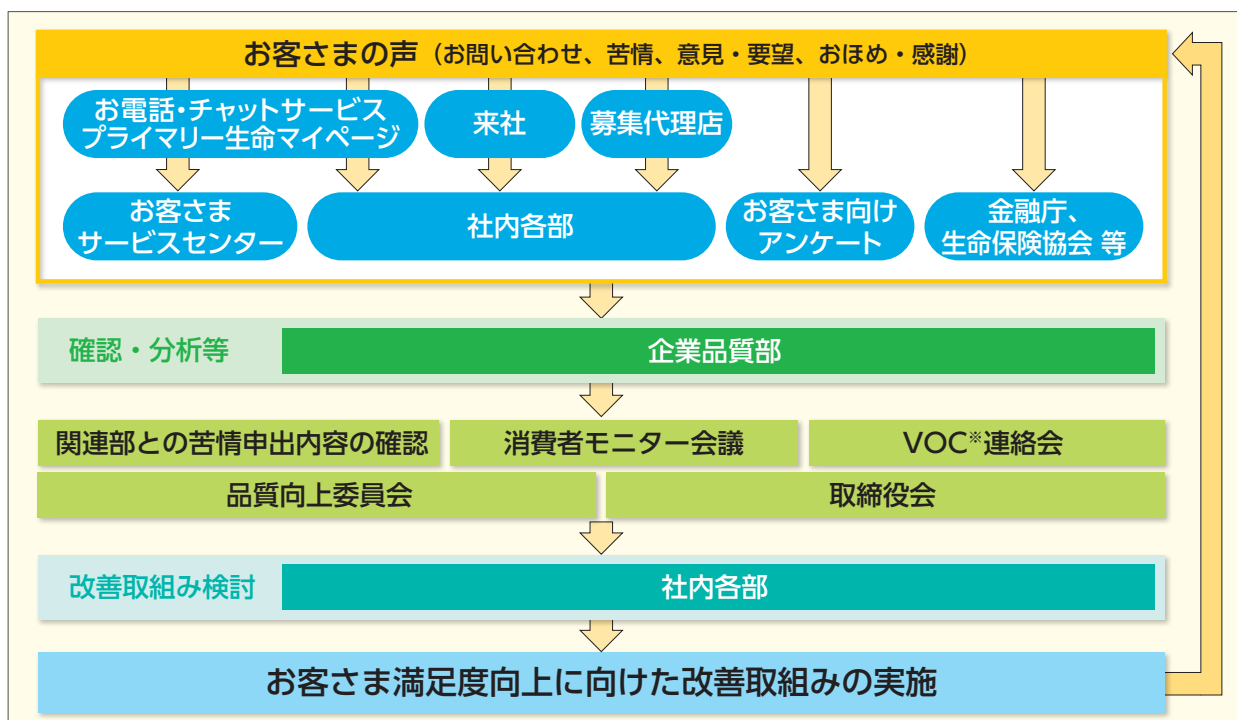
お客さまの声対応方針

全社員は、お客さまの声を「さらなる品質向上を実現し、お客さまの信頼を確保し、事業の成長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。



※ VOC : Voice of Customer（ボイス・オブ・カスタマー）

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、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実施しています。
VOC連絡会	企業品質部およびコンタクトセンター部が協働で、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。

お客さま満足度の向上に向けた取組み

お客さま第一・品質向上取組計画

当社では、従来から、ご高齢のお客さまの利便性・満足度向上に向けた「高齢者対応取組計画」および品質向上に係る全社取組の一層の強化・定着に向けた「品質向上取組計画」を年度ごとに策定の上、上期・年度末の総括等を踏まえてPDCA運営を実践してきています。

上記の取組計画のもと、2024年度において実施した主な取組み例は以下のとおりです。

- ご高齢のお客さまにとってわかりやすく手間のかからない申込手続きとなるようペーパーレス申込を推進
- ご高齢のお客さまから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、速やかにお客さまサービスセンターの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」の提供
- 保険証券に同封している「プライマリー生命サービスガイド」の内容やマイページの登録方法等をオフィシャルサイトにわかりやすく掲載
- 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）の講師による社内研修の開催やUCDA認定資格取得の推奨など、UCDに関する人材育成の取組みを実施

2025年度においては、上記の2つの取組計画を発展的に統合し、「お客さま第一の業務運営に関する方針」とのつながりを一層強化した新たな取組計画として「お客さま第一・品質向上取組計画」を策定しました。

当社は、同取組計画のもと、「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を醸成し、お客さま満足度や企業品質・業務品質の向上につながる取組みを継続的に推進してまいります。

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お客さまに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。

LINE
公式アカウント



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では最新の音声認識システムとFAQシステムを導入しています。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迅速に回答しています。

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、不満足の原因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。

2024年度の苦情受付件数は「ご契約後のお手続きに関するもの」の減少等により、全体として2023年度から466件減少しました。

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。

2024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	312 件
ご契約後のお手続きに関するもの	226 件
保険金・年金等のお支払いに関するもの	131 件
その他※	955 件
合計	1,624 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の取組み

お客さまサービスセンターでは、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、電話対応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「対応スキル自動評価」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対応スキルを定期的にチェックし、対応品質・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対応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。

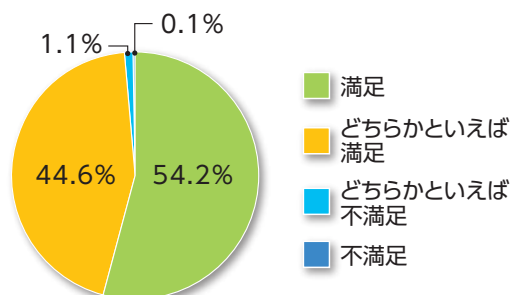
お客さまアンケート

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。

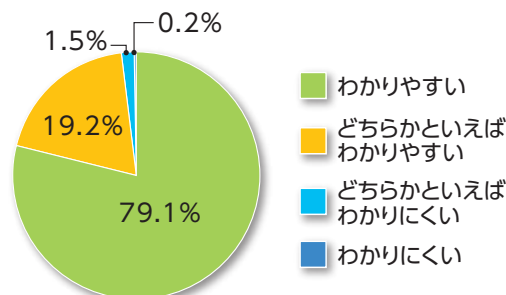
■ 保険契約の手続きに関する満足度



電話対応・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の対応や保全手続き書類の改善に活かしています。

■ 電話対応時のわかりやすさ



2024年度 アンケート概要

実施期間：2024年4月～2025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：49,959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

2024年度 アンケート概要

実施期間：2024年6月～7月、2024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：1,209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、品質向上委員会等における改善措置に関する協議等を通じて、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	外貨建て保険の運用の仕組みや注意点について、わかりやすく知りたい。
改善事例	外貨建て保険にご加入いただいているお客さまや、初めてご加入を検討されているお客さまが、運用の仕組みや市場金利の変動と解約払戻金との関係（市場調整）等についてわかりやすくご理解いただけるよう、漫画やイメージ図を用いた説明資料を作成しました（2024年5月）。

お客さまの声	「プライマリー生命マイページ」をもっと使いやすくしてほしい、利用時間を延ばしてほしい。
改善事例	「プライマリー生命マイページ」の契約内容照会機能をより便利にご利用いただけるよう、以下の取組みを実施しました。 ・利用時間を拡大し、24時間（土日の夜間を除く）ご利用いただけるようにしました（2025年4月）。 ・解約払戻金額やその他契約内容について、「当日」もしくは「前日」時点の最新情報を表示するようにしました（変更前は「前営業日」時点の情報。2024年5月、2025年4月）。
お客さまの声	加入を検討するにあたり、生命保険の税務について基本的なことを知りたい。
改善事例	生命保険のご加入を検討される際に、税務についてご理解いただく一助となるよう、保険種類ごとの税務のポイントや、具体的な課税対象額の計算方法等をわかりやすく説明したツール「税務はじめて物語」を作成しました（2024年8月）。

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。

〈2024年度取組み例〉

- 苦情対応（お客さまの声への対応）に関する社員研修の実施
- VOC（ボイス・オブ・カスタマー）連絡会における苦情発生状況等の確認、担当部への改善提案の実施、改善に向けた取組み状況の確認
- 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月にMS&ADインターリスクリスク総研株式会社よりISO10002規格に適合している旨の評価を受けています。

また、最新規格「ISO10002：2018」に基づき自己評価を行っています。

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/>