

# 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」において基本姿勢を定め、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。

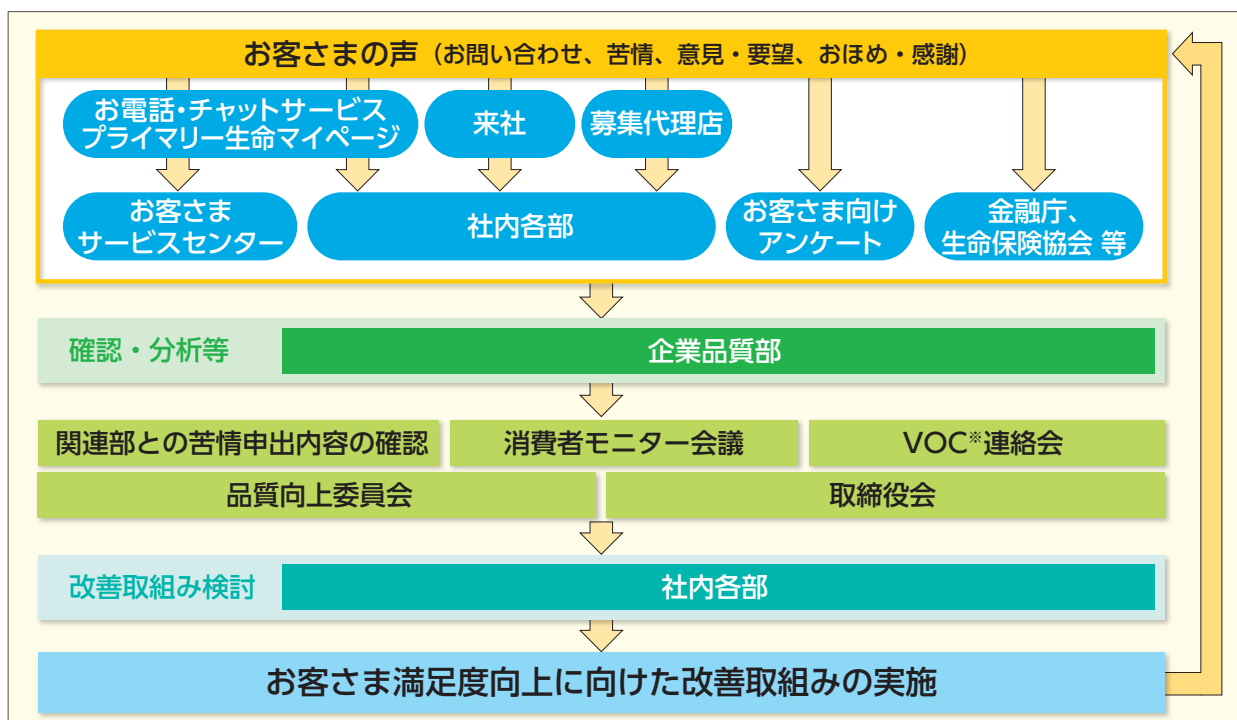
## お客さまの声対応方針

全社員は、お客さまの声を「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、苦情の削減・未然防止に努めると同時に、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・分析の上、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

|             |                                                                                                    |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 品質向上委員会     | 企業品質やお客さま満足度の向上、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、「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づき、お客さまの利便性・満足度向上および企業品質・業務品質の更なる向上に向けた「お客さま第一・品質向上取組計画」を策定しています。

年度を通じて、同取組計画に基づいた具体的な取組みを積極的に推進するとともに、上期・年度末の総括等を踏まえてPDCA 運営を実践しています。

上記の取組計画のもと、2025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
- ご高齢のお客さまにも聞き取りやすい音声でご案内できるよう、お客さま対応を行うすべてのオペレーターに、自身の声を明瞭化する通話補助機器（テレコムエイダー）を導入
- 保険証券再発行や各種通知再発行など、一部のお手続きを対象としてボイスボット\*による受付を開始  
※自動音声のガイダンスに沿ってご回答いただくことで受付が完了するサービスです。24時間ご利用いただけます（年末年始を除く）
- 契約者によるお手続きの意思表示が難しくなってしまった場合に、あらかじめ指定されたご家族等が契約者にかわって所定のお手続きをすることができる「保険契約者代理特約」のお取扱いを開始
- 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に関する人財育成の取組みを実施

当社は、「お客さま第一・品質向上取組計画」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。

### 「プライマリー生命マイページ」の機能拡充

「プライマリー生命マイページ」において実施できるお手続きに、保険料振替口座・クレジットカード変更、保険料払込経路変更、解約、目標値変更等を拡充しました。また、「変額保険（有期型）」の契約内容照会画面を充実させたほか、平準払い商品について、生命保険料控除証明書の電子発行の取扱いを開始し、より便利にご利用いただけるようになりました。

### 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



## 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。

2025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」の増加をはじめとし、全体として2024年度から574件増加しました。

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。

### 2025年度の苦情受付件数

| 項目                 | 受付件数    |
|--------------------|---------|
| 保険のご加入に関するもの       | 383 件   |
| ご契約後のお手続きに関するもの    | 303 件   |
| 保険金・年金等のお支払いに関するもの | 208 件   |
| その他*               | 1,304 件 |
| 合計                 | 2,198 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。

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」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。

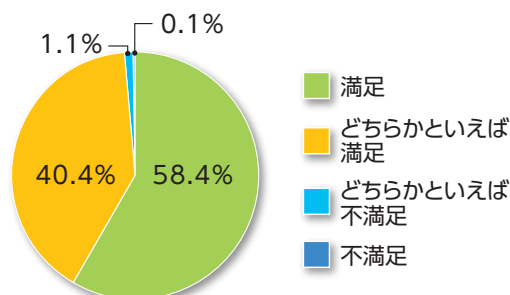
## お客さまアンケート

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。

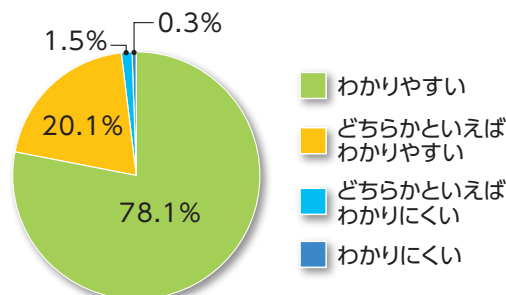
#### ■ 保険契約の手続きに関する満足度



### 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



#### 2025年度 アンケート概要

実施期間：2025年4月～2026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：56,391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

#### 2025年度 アンケート概要

実施期間：2025年6月～7月、2025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：1,006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 | 定期支払金の税務の計算について、わかりやすく知りたい。                                                                                                  |
| 改善事例   | スマートフォンやパソコンから、被保険者の年齢・性別、契約通貨や入金額等の前提条件を入力することで、定期支払金の税務を簡易に試算できる「税務計算ツール」を開発し、「しあわせ、ずっと4」商品パンフレットに二次元コードを掲載しました（2025年10月）。 |

|        |                                                                                                               |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| お客さまの声 | 書面のやり取りでの手続きは時間がかかる。WEBで完結できる手続きを増やしてほしい。                                                                     |
| 改善事例   | 各種お手続きに関するお客さまの利便性向上を目的として、「プライマリー生命マイページ」※1の請求手続き機能を拡充（目標値設定・変更・解除、解約、保険料振替口座・クレジットカード変更等を追加）しました（2025年12月）。 |

※1 お客さまがインターネット上でご契約内容の確認や各種お手続きをいただけるサービスです。

|        |                                                                                                         |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| お客さまの声 | 認知能力が低下した場合に備え、代理で手続きできる人を指定しておきたい。                                                                     |
| 改善事例   | 契約者によるお手続きの意思表示が難しくなってしまった場合に、あらかじめ指定されたご家族等が契約者にかわって所定のお手続きをすることができる「保険契約者代理特約」のお取扱いを開始しました（2025年10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。

### 〈2025年度の取組み例〉

- 苦情対応（お客さまの声への対応）に関する社員研修の実施
- VOC連絡会における苦情発生状況等の確認および担当部への改善提言の実施、苦情の削減・未然防止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インターリスクリーズ株式会社より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※2）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。

※2 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/>