

2023年5月31日

「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

MS&ADインシュアランス グループの三井住友海上プライマリー生命保険株式会社(社長:藏田 順)は、「お客さま第一の業務運営に関する方針」(以下、「本方針」という)に基づく2022年度の取組み状況を取りまとめましたので、お知らせいたします。

2022年度は、多様な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、お客さまの声を活かした業務改善、募集人に対する対面・オンライン研修等を積極的に推進しました。

これらの取組みを多くのお客さまにわかりやすくお伝えする観点から本資料を別紙1のとおり作成し、取組みを客観的に評価する成果指標(KPI)とともに公表いたします。あわせて、金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表を当社オフィシャルサイトに掲載しております。[\(https://www.ms-primary.com/company/customerfocused/\)](https://www.ms-primary.com/company/customerfocused/)

また、「本方針」および「本方針に基づく取組み」について、当社事業や事業環境の変化等を踏まえるとともに、お客さまにとってよりわかりやすい内容・記載とする観点から、別紙2のとおり改定しました。

当社は、MS&ADインシュアランス グループが掲げる「経営理念(ミッション)」、「経営ビジョン」、「行動指針(バリュー)」のもと、一人ひとりのお客さまの声を真摯に受けとめ、本方針に基づく取組みの一層の充実に取り組み続けてまいります。

以上

<関連ニュースリリース>

「お客さま第一の業務運営に関する方針」等の見直しについて(2021年6月29日)

https://www.ms-primary.com/news/ir/assets/20210629_fd%20minaoshi.pdf

「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく2021年度の取組み概況について(2022年5月31日)

https://www.ms-primary.com/news/ir/assets/20220531_FD.pdf

<本件に関するお問い合わせ先>

三井住友海上プライマリー生命保険株式会社 経営企画部 広報担当 電話 03-3279-9001

「お客さま第一の業務運営に関する方針」 に基づく 2022年度 of 取組み状況

2023年5月31日

三井住友海上プライマリー生命

MS&AD INSURANCE GROUP

はじめに

- ❑ 当社は、MS & AD インシュアランス グループが掲げる「経営理念(ミッション)」「経営ビジョン」「行動指針(バリュー)」のもと、常に「お客さま第一」の考えに基づく業務運営を行っています。
- ❑ 当社は、「特色ある商品・サービスの提供を通じてお客さまの課題解決に貢献し、代理店から一番に相談され信頼されるパートナーとして、豊かな未来づくりをお手伝いする保険会社」として成長し続けるため、「お客さま第一の業務運営に関する方針」を定めて、同方針に基づく取組みを推進しています。
- ❑ 「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく2022年度の取組み状況を取りまとめました。各取組みを客観的に評価する成果指標（KPI）とともに公表します。

もくじ

方針 1	「お客さま第一」の考えに基づく業務運営を推進します	 P 2
方針 2	お客さまにご満足いただける商品・サービスを提供します	 P 4
方針 3	お客さま視点に立ったわかりやすい情報提供と適正な保険募集を行います	 P 6
方針 4	保険金、年金および給付金等を適切かつ迅速にお支払いします	 P 10
方針 5	お客さまへのアフターフォローの充実を図ります	 P 12
方針 6	「お客さまの声」を真摯に受けとめ、業務の見直しや改善を通じ会社の経営に活かします	 P 15
方針 7	お客さまの利益を不当に害さないよう適切に業務を行います	 P 18
方針 8	「お客さま第一」の考えに基づいた業務運営を実践する企業文化の定着に取り組みます	 P 18
〔ご参考〕	成果指標（KPI）の推移	 P 19

方針1 「お客さま第一」の考えに基づく業務運営を推進します（1/2）

「お客さま第一」の視点に立った業務運営

- ❑ 方針1において、お客さまの安心と満足のために、常に「お客さま第一」の視点に立った、誠実・公正な業務運営を推進することを掲げ、方針2～8において具体的な取組みを定め、推進しています。
- ❑ 当社は、金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択の上、同原則を踏まえて、当社の「お客さま第一の業務運営に関する方針」および取組みを策定し、様々な取組みを推進しています。

◆当社方針と金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係（詳細は、金融庁所定の対応関係表（[こちら](#)）をご参照ください）

当社方針	成果指標（KPI）	本資料の該当頁		対応する金融庁原則（※）
【方針1】「お客さま第一」の考えに基づく業務運営を推進します。	—	P 2～3	...	原則1、2、7
【方針2】お客さまに満足いただける商品・サービスを提供します。	①保有契約件数	P 4～5	...	原則6
【方針3】お客さま視点に立ったわかりやすい情報提供と適正な保険募集を行います。	②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 ③FP資格を保有する当社社員数	P 6～9	...	原則2、4、5、6、7
【方針4】保険金、年金および給付金等を適切かつ迅速にお支払いします。	④「ご家族登録サービス」の登録件数 ⑤「指定代理請求特約」の付加件数	P 10～11	...	原則2
【方針5】お客さまへのアフターフォローの充実を図ります。	⑥保全手続きの満足度	P 12～14	...	原則6
【方針6】「お客さまの声」を真摯に受けとめ、業務の見直しや改善を通じ会社の経営に活かします。	⑦新規保険契約の手続きに関する満足度 ⑧電話応対時のわかりやすさに関する満足度	P 15～17	...	原則2
【方針7】お客さまの利益を不当に害さないよう適切に業務を行います。	—	P 18	...	原則3
【方針8】「お客さま第一」の考えに基づいた業務運営を実践する企業文化の定着に取り組めます。	—	P 18	...	原則2、7

（※）金融庁原則の詳細は、金融庁ホームページにてご確認ください（<https://www.fsa.go.jp>）。

方針1 「お客さま第一」の考えに基づく業務運営を推進します（2/2）

「お客さま第一」の視点に立った業務運営

PDCA運営の 実践

- 「お客さま第一の業務運営に関する方針」に関する2022年度の取組みについて、上期末・年度末の振り返りを実施しています。**品質向上委員会・取締役会での協議・報告等を通じ、取組状況および課題を認識の上、更なる取組み強化に向けたPDCA運営を実践**しています。

全社員向け 研修の実施

- 「お客さま第一」の考えに基づいた業務運営を実践する企業文化の定着に向け、「お客さま第一の業務運営に関する方針」の内容や、社員一人ひとりが日常業務の中で同方針に基づいて考え・行動することの重要性等に関する**全社員向け研修を実施し、意識向上を図りました**。

「消費者志向自主 宣言・フォローアップ 活動」の推進

- 当社は、消費者庁等が推進する「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」に参加しており、「お客さま第一の業務運営に関する方針」を消費者志向自主宣言として位置づけています。

2022年度は、**同方針と消費者志向経営に関する「3つの活動」との対応関係を整理の上でオフィシャルサイトに掲載**しました。また、消費者庁の「消費者志向経営に関する連絡会」への参加等を通じ、取組みを進めています。



「お客さま第一の業務運営」を通じたサステナビリティ(SDGs)取組みの推進

- ◇ 当社は、お客さまの多様なニーズにお応えする生命保険商品・サービスの提供を通じて、資産形成や資産寿命の延伸といった社会課題の解決と当社の持続的な成長・企業価値向上に取り組んでおり、「お客さま第一の業務運営」の推進においても、SDGs（持続可能な開発目標）を道標（みちしるべ）とした取組みを推進しています。
- ◇ 今後も引き続き、MS & ADインシュアランスグループが掲げる「レジリエントでサステナブルな社会を支える企業グループ」の実現に向け、社会課題の解決に貢献するサステナビリティ（SDGs）取組みを積極的に推進してまいります。

<取組み例>

- ◆ 生命保険商品・サービスの提供（P4～P5参照）
- ◆ ユニバーサルデザインへの取組み（P6参照）
- ◆ 金融機関窓販の推進（P8～P9参照）



方針2 お客様にご満足いただける商品・サービスを提供します（1/2）

お客様の多様なニーズにお応えする商品ラインナップ（2023年5月末現在）

- 当社は、資産形成・資産活用・資産継承といった多様なニーズを有するお客さまを対象として、それらのニーズに幅広くお応えする生命保険商品を開発し、ご提供しています。

	終身保険		年金保険・養老保険	
	外貨建	円建	外貨建	円建
定額商品	一時払 商品改定 しあわせ、ずっと3 「ふやす」「つかう」「のこす」機能を持った外貨建て終身保険	商品改定 一時払 やさしさ、つなぐ2 ご家族に資産をつなぐ「生前贈与」と、生存給付金を自分で受取る「自分年金」の機能を持った終身保険	一時払 あしたの、よろこび2 お客さまが人生100年時代を楽しみながら生きることをサポートする外貨建て年金保険	
	一時払 やさしさ、つなぐ^{プラス}介護2 「やさしさ、つなぐ」に介護保障特約を追加した終身保険	一時払 やさしさ、つなぐ^{プラス}介護2 「やさしさ、つなぐ」に介護保障特約を追加した終身保険	商品改定 一時払 みらいに届けるプレゼント	運用成果によって年金原資が上乗せされる、ふやす楽しみがある定額年金保険
	一時払 おおきな。まごころ32 死亡保障を大きく「ふやして」、ご家族に「のこす」+「自由に引出して自分で使う」+「介護に備える」ことができる終身保険		商品改定 一時払 みのり10年:	
			新品 一時払 選べるみらい年金	
変額商品	一時払 げんき、ささえる ご家族に「のこす」準備をしながら介護にも備えることができる変額終身保険	一時払 えらんで、そなえる 保障機能と運用スタイルを選ぶことができる変額終身保険	新品 一時払 ふりかえるあしあと	
			平準払 商品改定 あしたも充実 毎月一定額の保険料を円で払込みいただき、外貨に換算して積み立てた年金原資をもとに、年金を受取ることができる外貨建て年金保険	
			平準払 新品 しあわせつみたて 将来に向けた資産形成を計画的に行いながら、万一の際の死亡・高度障害状態にも備えることができる変額保険	積立型 新品 AHARA スマートフォンで全ての手続きが完結できる日本初（※）の資産形成・運用型の変額年金保険

（※）市場リスクを有する生命保険商品（特定保険契約）で、申込みから契約成立までをネット完結できる商品は日本初となります。（2023年3月時点。プライマリー生命調べ）

方針2 お客さまにご満足いただける商品・サービスを提供します（2/2）

お客さまの声・ニーズにお応えする商品・サービスの開発

ニーズにお応えする 商品開発・改定

- ❑ 資産形成、相続、贈与、死亡保障等の、多様なお客さまのニーズにお応えする幅広いラインアップの商品を取りそろえるべく、お客さまのご意見・ご要望をもとに商品の新規開発、改定を行いました（商品ライナップはP4ご参照）。

「しあわせ未来サービス」のご提供

- ❑ 当社商品のご契約者さまには、健康で快適な生活を応援する「しあわせ未来サービス」をご提供しています。ご利用いただいたお客さまからは「相談内容が充実していて安心」「利用させてもらっていて助かっている」「今後の安心にもつながり心強い」といったお声が寄せられています。

2023年4月から、「けんこう支援サービス」にセカンドオピニオンサービスを、「せいかつ支援サービス」にスマートフォン・パソコン・デジタル家電相談サービス、ペット相談サービスを追加しました。

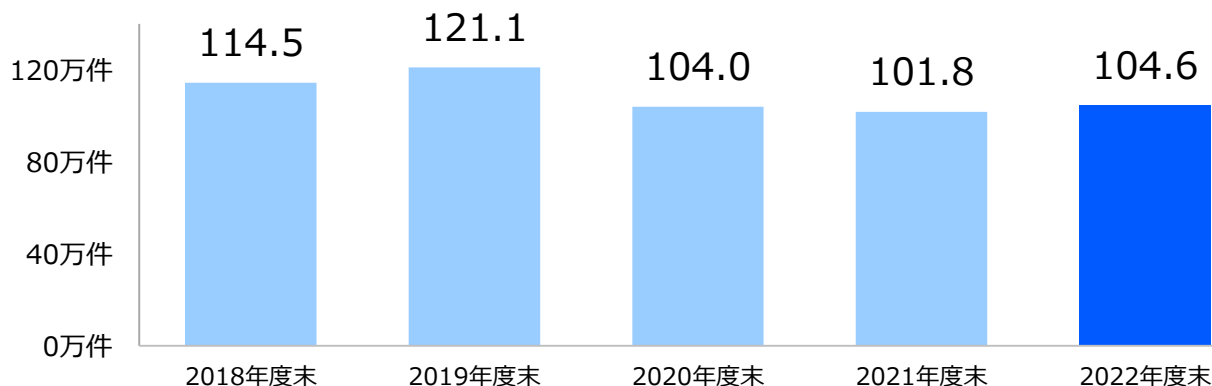
「しあわせ未来サービス」 のご案内



成果指標 (KPI)

保有契約件数（万件）

104.6 万件



方針3 お客さま視点に立ったわかりやすい情報提供と適正な保険募集を行います (1/4)

わかりやすい募集資料の作成

募集資料等に関する継続的な改善取り組み

- 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」において、**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」認証**の取得に取り組み、わかりやすさや読みやすさについて改善しました。
- 上記の取組みにより、**UCDAが主催する「UCDAアワード2022」において、「総合賞 (企業表彰) シルバー」(※)、「情報のわかりやすさ賞」および「特別賞」を受賞**しました。
(※) UCDに関する当社の1年間の取組みが総合的に評価されました。

見やすいデザイン
UCDA
第三者認証
1S2205004(2)

UCDA認証取得

実際のパンフレット
→ [こちら](#)

「第三者」による客観的な評価
UCDA
AWARD
2022

「情報のわかりやすさ賞」

目的ページの探しやすさや読みやすさ等が評価されました。

コミュニケーションデザイン「特別賞」

紙

保険設計書(紙)と説明動画が補完しあい、理解しやすい点が評価されました。

動画

方針3 お客さま視点に立ったわかりやすい情報提供と適正な保険募集を行います (2/4)

わかりやすい情報提供

ご契約の各段階での情報提供

- 当社がご提供する商品は、株式・債券の価格・為替などの変動によって受取額が増減する市場リスクのある生命保険商品です。**契約前、契約時、契約後のそれぞれのタイミングで、お客さまにご理解いただけるよう、ご契約に関する重要な情報(※)をわかりやすく提供しています。**

(※) 重要な情報：商品の仕組み、リスク、販売対象として想定するお客さま層、お客さまにご負担いただく諸費用および当社から募集代理店に支払う販売手数料等

契約前

ご希望・ニーズに合った保険商品をお選びいただくための情報、ご注意いただきたい情報等をご提供

契約締結前交付書面（契約概要/注意喚起情報）
兼 商品パンフレット



商品概要書

重要情報シート（金融機関代理店による作成を支援）

お客さまが、当社商品と他の金融商品との比較やパッケージ化の有無を含めた商品内容等のご理解を容易に行っていただけるよう、金融機関代理店へ「重要情報シート」の雛形を提供の上、作成を支援しています。

契約時

ご意向に沿った商品・内容となっているかなど、ご確認いただくための情報等をご提供

意向確認書兼適合性確認書

契約のしおり・約款

特別勘定のしおり

契約締結時交付書面
（保険証券に同封）

契約後

ご契約の状況、ご加入の商品の概要などの情報を定期的にご提供

ご契約状況のお知らせ

ご契約状況のお知らせはWEB化を推進しています。



プライマリー生命マイページ（ご契約者さま専用インターネットサービス）

※ご契約後は「プライマリー生命マイページ」にご登録いただくことにより、ご契約情報を随時ご確認いただけます。
(P12参照)



決算概況のお知らせ

特別勘定運用レポート

方針3 お客さま視点に立ったわかりやすい情報提供と適正な保険募集を行います (3/4)

金融機関代理店向け研修

金融機関代理店 向け研修

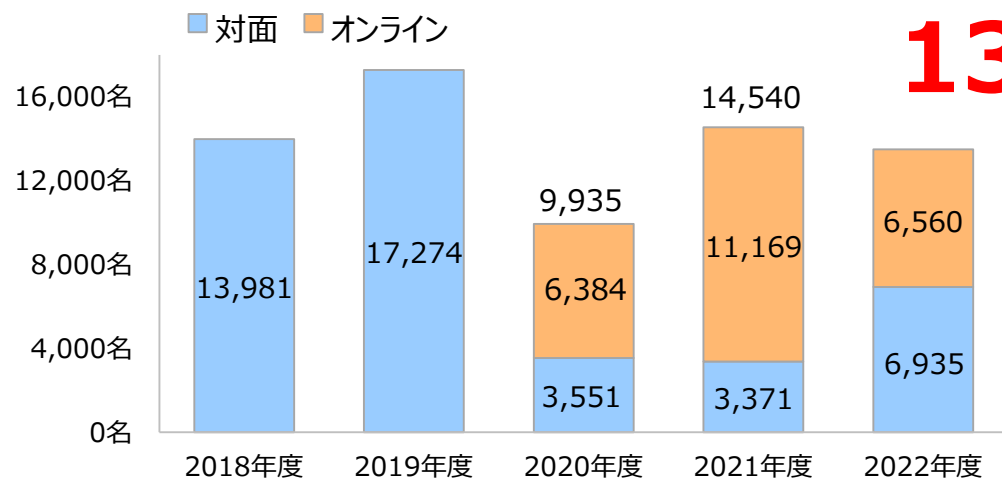
- 対面研修とオンライン研修をバランス良く併用して、販売担当者のコンサルティング力の向上や知識・スキルの習得を積極的に支援しました。実施した研修は486回（前年度比+48回）となり、多くの募集人のコンサルティングスキルの向上を支援しました。

金融ジェロントロジー研修の 実施

- 「金融ジェロントロジー研修」(※1)を代理店に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。
 (※1) 金融ジェロントロジー(※2)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として2022年4月から提供を開始。
 (※2) 金融ジェロントロジー：加齢にともな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。

成果指標 (KPI)

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



13,495 名

- 当社の教育センター部が主催した研修を受講した金融機関代理店の募集人の数
- 2022年度末までの累計受講者数：138,962名

※研修イメージ※

スマートフォンを活用し、高齢者の視覚と聴覚の変化の体験や認知機能が低下したお客さまへの対応に関する事例を学ぶことで、お客さまに寄り添った対応を身に付けることができます。



金融機関代理店向け指導・支援等

金融機関代理店における「お客さま本位の業務運営」の実施状況の確認、法令等を遵守した保険募集に向けた指導・支援、意見交換を通じ、代理店がお客さまのニーズ・ご意向等を踏まえた商品の提案を適切に行えるよう取り組んでいます。

金融機関代理店 向けの指導・支援

- 苦情や不祥事故の未然防止等の観点から、コンプライアンス関連の代理店向け研修を積極的に実施しています。苦情未然防止研修では、募集時に苦情になりやすい項目を取り上げ、苦情とならないためのポイント等について、わかりやすく解説しています。

＜コンプライアンス関連の研修＞

- ①わかりやすく伝える外貨建て保険販売の苦情未然防止研修
- ②事例でみる、保険募集にかかる不祥事故等未然・再発防止研修
- ③新任保険販売担当者のための適切な保険募集研修

- 外貨建て保険募集に関する苦情発生状況等を踏まえ、代理店セミナーや諸ツールを通じたタイムリーな情報提供・注意喚起等により、苦情未然防止に取り組んでいます。

当社社員の教育

- コンサルティングスキルアップの観点から、F P 資格の取得を積極的に推進するなど、保険商品のみならず、金融商品全般に関する知識や、公的保険制度に関する知識、相続・贈与・税務などの知識を身につけた社員の教育に取り組んでいます。

成果指標 (KPI)

F P 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FP1級、FP2級、CFP、AFP保有者数
- 2023年3月末時点における当社社員数：410名（派遣社員等を除く）
- ※ 2023年3月末時点の上位資格（FP1級もしくはCFP）保有者：32名

※研修風景



※苦情未然防止オンラインセミナーの様子



方針 4 保険金、年金および給付金等を適切かつ迅速にお支払いします (1/2)

安心して契約をご継続いただくための取組み

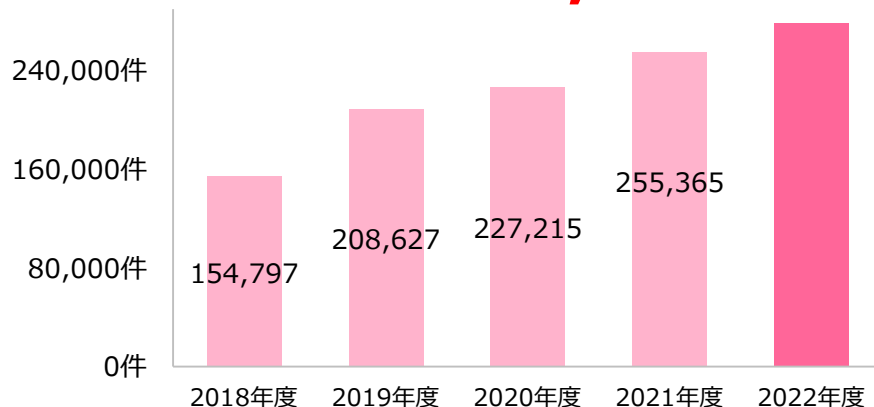
「ご家族登録サービス」
「指定代理請求特約」
のご利用促進

- お客さまご本人によるお問い合わせや手続き等が困難となる場合に備え、事前に登録いただいたご家族に契約内容をご案内するしくみ (ご家族登録サービス) や、年金の請求手続きをご家族等が代理で行うことができるしくみ (指定代理請求特約) を設けるなど、安心して契約をご継続していただけるよう取り組んでいます。

成果指標
(KPI)

「ご家族登録サービス」の登録件数

278,352 件

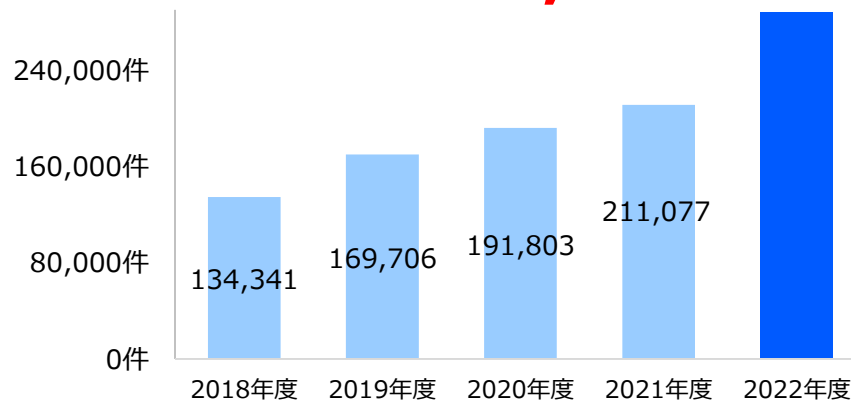


- 各年度末時点の累計登録件数
- 2022年度末の件数の前年度対比+22,987件
- 2022年度末時点の保有契約件数：104.6万件

成果指標
(KPI)

「指定代理請求特約」の付加件数

287,623 件



- 各年度末時点の累計付加件数
- 2022年度末の件数の前年度対比+76,546件
- 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

方針 4 保険金、年金および給付金等を適切かつ迅速にお支払いします (2/2)

保険金等の適切かつ迅速なお支払いに向けた取組み

生存給付金 WEB請求手続き

- 生存給付金の請求手続きを簡単にできるようにしてほしいとの「お客さまの声」を受けて、スマートフォンを活用したWEB請求の取扱いを2021年度から行っています。

2022年度には、本人確認書類としてマイナンバーカードをご利用いただける機能を追加し、利用対象者も未成年のお客さままで拡大したことで、より多くの方にWEB請求をご利用いただけるようになりました。



お客さまの 現況確認

- 当社では、保険金等のお支払いを適切に実施する観点から、契約後5年以上経過するご契約について、85歳以上のお客さまを対象に、当社からお電話でコンタクトする等により、お客さまの現況確認を実施しています。現況確認の結果を踏まえ、必要に応じて、契約内容の変更や、保険金請求をご案内しています。

生存給付金 WEB請求手続きのながれ



STEP 1

ご契約の成立後に
郵送される請求書
のQRコードを読
込みます



STEP 2

専用サイトで
お手続き



STEP 3

お支払い後1週
間ほどで「お支払
いのお知らせ」が
届きます



方針5 お客さまへのアフターフォローの充実を図ります (1/3)

お客さまの利便性向上に向けた取組み

ご契約後の 情報提供等

- 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。

インターネット サービスの刷新

- 2022年12月に、**ご契約者さま専用インターネットサービス (マイページ)** 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。

ご契約者さま専用インターネットサービス (マイページ) のリニューアル

(※) リニューアルにあたり、サービス名称を「ご契約者さま専用インターネットサービス」から、「プライマリー生命マイページ」に変更しました。

ポイント1 デザインの刷新・操作性の向上

- 見やすい文字フォント・サイズ、アイコンを利用
- お客さま情報や各種手続きをカテゴリーごとに集約し、直観的にわかりやすい画面に変更
- スマートフォンでもわかりやすく、操作しやすい画面構成に変更

ポイント2 より安全な利用環境の構築

- ログイン時にワンタイムパスワードによる2段階認証を導入し、セキュリティを強化

ポイント3 サービス内容の充実

- 再発行可能な書類を拡大したほか、一部お手続き書類のお取り寄せ機能を新設



パソコン
画面イメージ

スマートフォン
画面イメージ

方針5 お客さまへのアフターフォローの充実を図ります (2/3)

お客さまの利便性向上に向けた取組み

お問い合わせ に関する サービスの拡充

- 2021年度に開始した「お客さま向けチャットサポート」について、ご利用いただけるお客さまの範囲を拡大(生存給付金・死亡保険金受取人を追加)したほか、入電時に案内ガイダンスを実施する等、チャットによるお問い合わせの利用促進を図りました。

本サービスにより、お客さまニーズに応じたお問い合わせ手段をお選びいただくことができ、また、営業時間外でもチャットボットを通じて一部の請求書発送をご依頼いただけます。

お身体が不自由な お客さまにもご利用 いただきやすいサービス

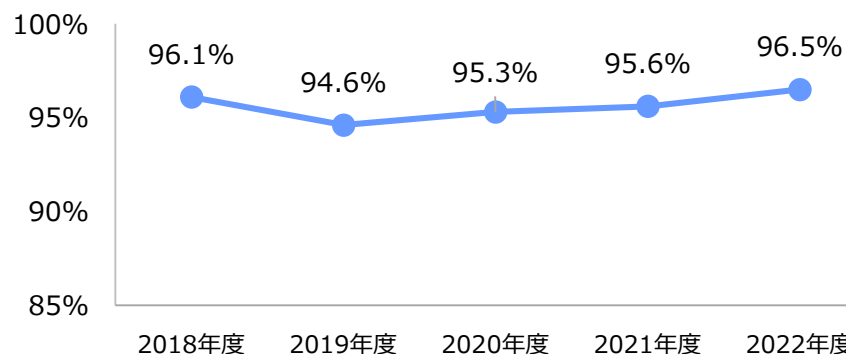
- 「お客さま向けチャットサポート」をご利用いただくことにより、聴覚・発話に障がいのあるお客さまにも安心してお問い合わせいただけます。また、通訳オペレーターを介してご契約のお問い合わせ・お手続きの受付を行う「手話・筆談通訳サービス」(電話リレーサービス)もご提供しています。



チャット画面
イメージ

成果指標 (KPI)

保全手続きの満足度



96.5 %

- 全体に対する「満足」「ほぼ満足」の割合
- 2022年6月～7月・11月～12月に、契約内容変更・名義変更等のお手続きをされたご契約者さまに対しアンケートを実施(回答数：1,518件)

ご契約後のアフターフォロー

契約期間が長期にわたる生命保険商品の特征を踏まえ、金融機関代理店と協働したアフターフォローに取り組んでいます。

金融機関代理店 と協働した アフターフォロー の推進

- アフターフォローを実施する際のご家族同席の推奨や地域福祉機関との連携について金融機関代理店へ提案するなど、**アフターフォローの充実に向けて取り組んでいます**。
また、代理店におけるアフターフォローに関する規定・マニュアルの整備や取組状況を確認し、体制整備の支援を行っています。
- 2022年度から、**金融機関代理店の販売担当者が代理店向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て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。

販売担当者



代理店向けのWEBサイト
から印刷できます

お客さま



「ご契約状況のお知らせ」帳票イメージ

方針6 「お客さまの声」を真摯に受けとめ、業務の見直しや改善を通じ会社の経営に活かします (1/3)

「お客さまの声」を経営に活かす体制

「お客さまの声」の受付体制等

- 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て、「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改善につなげるよう、取り組んでいます。

お客さまの声

コールセンター

来社

募集代理店

お客さまアンケート

金融庁

生命保険協会

集約・分析等

三井住友海上プライマリー生命 社内共有論議

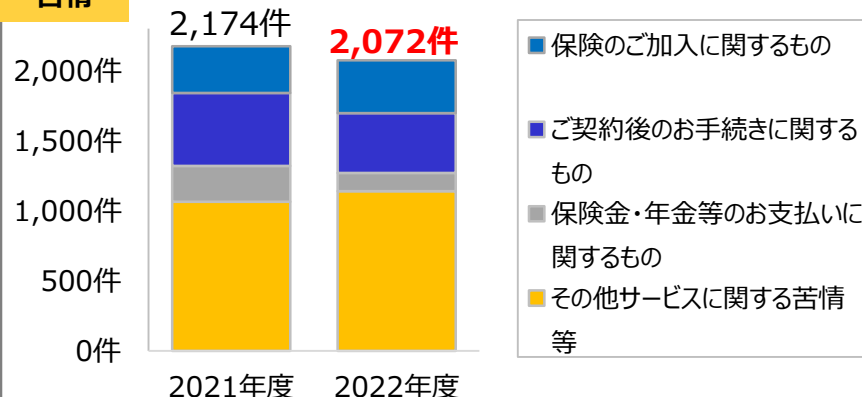
品質向上委員会	企業品質の向上およびCSに関する重要な課題を協議する経営会議体
品質向上部会	品質向上委員会の下部組織として、業務品質向上のための具体的実行策の検討を行う会議
VoC連絡会	「お客さまの声」を社内で共有する連絡会（Voice of Customer連絡会）
消費者モニター会議	消費者関連専門家から、当社のお客さま向けの各種資料やサービス施策等に関して意見やアドバイス等を受ける会議

改善取組みの決定

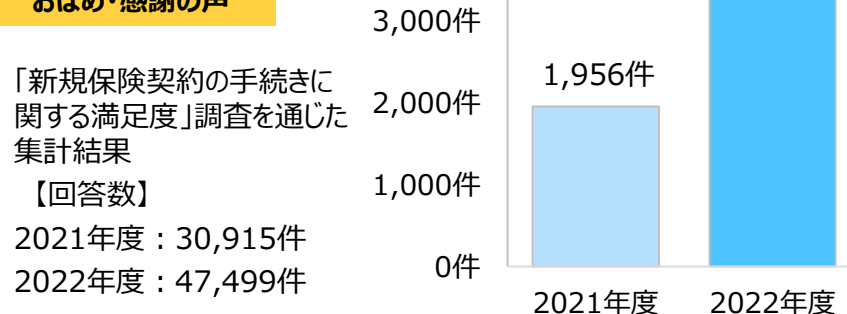
お客さま満足度向上に向けた改善取組みの実施

「苦情」と「おほめ・感謝の声」の受付状況

苦情



おほめ・感謝の声



【回答数】

2021年度：30,915件

2022年度：47,499件

「お客さまの声」を活かした業務改善等

「お客さまの声」からの改善事例

- 「お客さまの声」を活かして、業務の見直しや改善を推進しています。2022年度の業務改善事例は以下のとおりです。

お客さまの声による改善取組み件数

2021年度	2022年度
29件	36件

お客さまの声・ニーズ

- ・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。
- ・契約者WEBの操作がしづらい、契約者WEBでできる手続きを増やしてほしい。
- ・「やさしさ、つなぐ」を複数保有しているが、「ご契約情報のお知らせ」が契約毎にバラバラ送られてきて困る。

改善事例

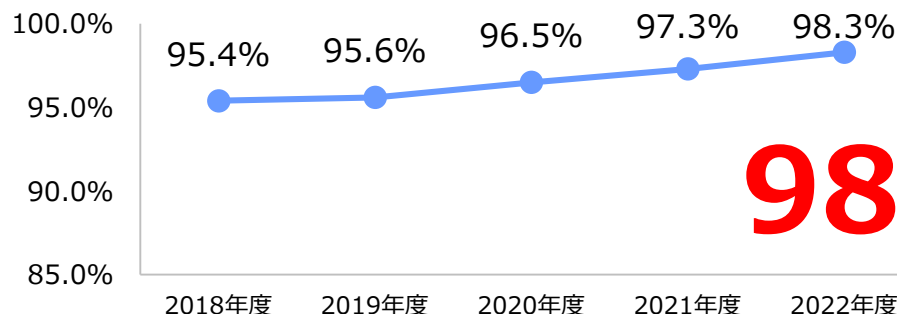
お客さまへお送りするご案内に、手続きに関するわかりやすい説明を追加するとともに、当社オフィシャルサイト内に目標達成されたお客さま向けの専用ページを開設しました。

契約者WEB（マイページ）をリニューアルして、お客さまの操作性や利便性を向上させるとともに、手続き内容を充実しました。（P12参照）

「通貨選択型特別終身保険」を複数ご契約のお客さまに、「保険証券」や「ご契約状況のお知らせ」を、一封筒でまとめてお送りするよう改善しました。

成果指標 (KPI)

新規保険契約の手続きに関する満足度



98.3 %

お客さまからのおほめ・感謝の声の例

代理店の方に、よい商品をご紹介いただきありがとうございました。わかりやすく説明していただいて、安心して、契約することができました。

とても魅力的な商品でした。ありがとうございます。また資金ができれば購入したいと思います。

- 全体に対する「満足」「どちらかといえば満足」の割合
- 2022年4月～2023年3月に、新たに保険契約を申し込まれたお客さまに対しアンケートを実施（回答数47,499件）

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）において、お客さまからのお申し出やお問い合わせに迅速・丁寧に対応できるよう、電話対応の品質向上に向けた取組みを推進しています。

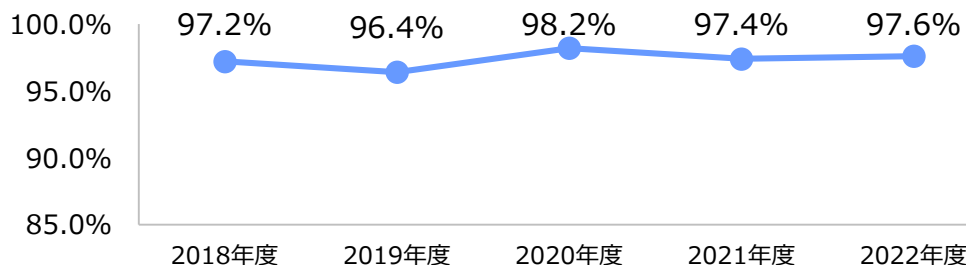
対応品質の向上 に向けた取組み

- **オペレーター全員が「高齢者対応研修」「認知症サポーター養成講座」を受講し、ご高齢のお客さまに配慮した、より適切で丁寧な対応に関する知識とスキルの習得・向上を図っています。**
- **2022年4月から、テレコムエイダー（オペレーターの音声をもとに音声合成された音声）を導入しています。**
お客さまに聞き取りやすい音声にすることで、通話中のお客さまからの聞き返しが減少しています。



成果指標 (KPI)

電話対応時のわかりやすさに関する満足度



97.6 %

- 全体に対する「わかりやすい」「まあわかりやすい」の割合
- 2022年6月～7月・11月～12月に、電話で契約内容変更・名義変更等のお手続きをされたご契約者さまに対しアンケートを実施（回答数：1,518件）

方針7 お客さまの利益を不当に害さないよう適切に業務を行います

お客さま利益の保護

利益相反の防止

- 当社では、お客さまの利益が不当に害されること（利益相反）が無いよう、その防止に関する方針（「利益相反管理方針」）やルール等を定め、お客さまの利益が不当に害されるような利益相反のおそれのある取引について、適切に把握・管理しています。

方針8 「お客さま第一」の考えに基づいた業務運営を実践する企業文化の定着に取り組めます

企業文化の定着に向けた取り組み

企業品質の月

- 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繋げる意識の醸成と「お客さま第一の考え方」の定着を図っています。

営業組織の品質向上指標

- 営業組織を対象に「品質向上の指標」を設定し、募集プロセスでの品質向上を図っています。
＜指標例＞ 申込書不備率、FP1級・CFP資格取得者数、募集における苦情の削減率、お客さまアンケートによるおほめの声件数、未請求案件のアフターフォロー件数 等

ご高齢のお客さまに寄り添う社員の育成

- 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当社社員に提供し、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

- 当社は、「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく取組みをより多面的かつ客観的に示すために、8つの成果指標 (KPI) を設定し、各年度の取組状況とともに公表しています。
- 各成果指標の2022年度までの推移は下表のとおりとなりました。

<成果指標 (KPI) 一覧>

成果指標 (KPI)	2020年度	2021年度	2022年度	関連する方針	参照ページ
① 保有契約件数 (年度末)	1 0 4.0 万件	1 0 1.8 万件	1 0 4.6 万件	方針 2	P 5
② 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	9, 9 3 5 名	1 4, 5 4 0 名	1 3, 4 9 5 名	方針 3	P 8
③ FP資格を保有する当社社員数 (年度末)	3 4 2 名	3 6 2 名	3 6 2 名	方針 3	P 9
④ 「ご家族登録サービス」の登録件数 (年度末累計)	2 2 7, 2 1 5 件	2 5 5, 3 6 5 件	2 7 8, 3 5 2 件	方針 4	P 1 0
⑤ 「指定代理請求特約」の付加件数 (年度末累計)	1 9 1, 8 0 3 件	2 1 1, 0 7 7 件	2 8 7, 6 2 3 件	方針 4	P 1 0
⑥ 保全手続きの満足度	9 5.3 %	9 5.6 %	9 6.5 %	方針 5	P 1 3
⑦ 新規保険契約の手続きに関する満足度	9 6.5 %	9 7.3 %	9 8.3 %	方針 6	P 1 6
⑧ 電話応対時のわかりやすさに関する満足度	9 8.2 %	9 7.4 %	9 7.6 %	方針 6	P 1 7

「お客さま第一の業務運営に関する方針」および同方針に基づく取組み

三井住友海上プライマリー生命保険株式会社（以下、「当社」といいます。）は、MS & ADインシュアランスグループが掲げる「経営理念（ミッション）」、「経営ビジョン」、「行動指針（バリュー）」のもと、常に「お客さま第一」の考えに基づいた業務運営を行っています。

当社は、「特色ある商品・サービスの提供を通じてお客さまの課題解決に貢献し、代理店から一番に相談され信頼されるパートナーとして、豊かな未来づくりをお手伝いする生命保険会社」として成長し続けるため、「お客さま第一の業務運営に関する方針」（以下、「本方針」といいます）を定め、本方針に基づく取組みを推進してまいります。

方針 1. 「お客さま第一」の考えに基づく業務運営を推進します。

お客さまの安心と満足のために、常に「お客さま第一」の視点に立った、誠実・公正な業務運営を推進します。

〔方針 1 に基づく取組み〕

- ・生命保険商品・サービスのご提供、保険金・年金および給付金等のお支払い、ならびにお預かりした保険料の運用など、すべての業務において専門性と職業倫理を高め、常に「お客さま第一」の視点に立った誠実・公正な業務運営に取り組んでいます。
- ・本方針に基づく取組みについて、定期的に総括を行い、実施状況や環境変化等を踏まえた見直しを行う等のPDCAを実践しています。また、取組状況を取締役会等へ報告するとともに、社内周知およびオフィシャルサイトを通じた对外公表を行い、「お客さま第一の業務運営」の推進に係る意識向上を図っています。
- ・消費者庁などで構成する消費者志向経営推進組織の呼びかけに対応し、消費者志向の考え方や取組み方針を表明する「消費者志向自主宣言」に本方針を位置づけ、お客さまの安心と満足の実現に取り組んでいます。

方針 2. お客さまにご満足いただける商品・サービスを提供します。

お客さまを取り巻く環境変化やニーズの変化等の把握に努め、お客さまにご満足いただける商品・サービスを提供します。

〔方針 2 に基づく取組み〕

- ・資産形成や相続、贈与、保障等の多様なお客さまニーズにお応えする生命保険商品を取りそろえ、募集代理店等を通じて、提供しています。
- ・お客さまから寄せられる商品・サービスに対するご意見・ご要望、市場動向の調査・分析等を通じて、多様なお客さまニーズの把握に努めています。
- ・商品・サービスの開発にあたっては、主にご加入・ご利用されるお客さまを想定し、そのニーズや属性等を踏まえるよう努めています。

方針3. お客様視点に立ったわかりやすい情報提供と適正な保険募集を行います。

以下の取組みを通じ、お客様視点に立ったわかりやすい情報提供と適正な保険募集に努めます。

- (1) 商品・サービス等に関する重要な情報を、お客様に正しくご理解いただくため、わかりやすい情報提供に取り組みます。
- (2) お客様の状況やご契約の目的等を総合的に勘案し、お客様のご意向等を踏まえた商品を提案・推奨する等、適正な保険募集を行うよう、募集代理店に対する指導を行います。
- (3) 当社社員や募集代理店に対して、コンサルティング力の強化や募集品質の向上に向けた教育・研修を継続的に実施します。

[方針3に基づく取組み]

(1) わかりやすい情報提供

- ・当社商品は、株式・債券の価格・為替などの変動によって受取額が増減する市場リスクのある生命保険商品です。お客様にお渡しする書面やお客様へのご説明等を通じ、ご契約にあたっての重要な情報(※1)をわかりやすく提供しています。
(※1) 商品のしくみ、リスク、販売対象として想定するお客様層、お客様にご負担いただく諸費用および当社から募集代理店に支払う販売手数料等
- ・募集代理店に支払う販売手数料について、どのようなサービスの対価に関するものかも含めて「商品概要書」等で簡潔に説明するほか、保険設計書に「実質的な利回り」を表示するなど、丁寧な情報提供に努めています。
- ・お客様が商品内容等を正しく理解し、当社商品と他の類似の金融商品との比較を容易にできるよう、「重要情報シート」の活用等を通じて、わかりやすく情報提供します。
- ・複数の金融商品・サービスを組み合わせた商品について、募集代理店がお客様に商品の複雑性やリスクを踏まえた丁寧な情報提供・説明を行えるよう、説明補助資料等を充実します。

(2) 募集代理店への指導

- ・募集代理店に当社商品の募集を委託する際に、重要な情報をお客様にわかりやすく提供する態勢、およびお客様の投資経験等(※2)を把握し、お客様のニーズ・ご意向を踏まえた提案を行う態勢が整備されているか等を確認しています。
(※2) 生命保険や他の金融商品に関するお客様の知識・投資経験、財産の状況、加入目的、ご年齢等
- ・募集代理店が当社商品をご高齢のお客様や金融取引経験・金融知識が十分でないお客様に提案する場合、提案する内容がお客様に適したものか慎重に判断したうえで、お客様のご家族の同席やお客様との複数回面談を実施する等、より丁寧な対応に努めるよう、指導しています。
- ・募集代理店が、上記の態勢のもとで適正な保険募集を実施しているか等について、定期的な検査等を通じて検証・評価しています。

(3) 教育・研修

- ・当社社員に対して、募集品質の向上のほか、金融商品や関連諸制度に関する知識、お客様への適切なコンサルティングの実施に関する研修等を実施しています。
- ・募集代理店に対して、適切なコンサルティングの実施や「お客様第一の業務運営」の実践を支援する研修のほか、公的保険制度を踏まえた保険募集の推進等を支援する情報・研修を提供・実施しています。

方針 4. 保険金、年金および給付金等を適切かつ迅速にお支払いします。

保険金、年金および給付金等を適切かつ迅速にお支払いするための態勢を整備します。

〔方針 4 に基づく取組み〕

- ・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」など、安心してご契約を継続いただける取組みを推進しています。
- ・保険金、年金および給付金等（以下、「保険金等」といいます）を適切かつ迅速にお支払いするため、お客さまに支払請求手続き方法をわかりやすくご案内しています。また、保険金等のご請求がお済みでないお客さまに対しては、早期に請求手続きを実施いただくよう、定期的にご案内をしています。
- ・ご高齢のお客さまを対象に、保険金等のご請求やご連絡先等の変更有無を確認する取組みを定期的に行っています。
- ・保険金等を確実ににお支払いするため、財務の健全性を高めるとともに、金融マーケット等の外部環境変化の影響を受けにくい資産運用に努めています。

方針 5. お客さまへのアフターフォローの充実を図ります。

ご契約後も、ご契約内容に関する情報提供を継続的に実施するほか、手続きのデジタル化・簡素化を進めるなど、アフターフォローの一層の充実に努めます。

〔方針 5 に基づく取組み〕

- ・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。
- ・ご高齢のお客さまや、お身体が不自由なお客さま等に対し、お客さまの状況に応じて柔軟かつ丁寧な対応を行います。
- ・募集代理店によるアフターフォローの取組みについて、長期的な視点にも配慮しながら、募集代理店を支援しています。

方針 6. 「お客さまの声」を真摯に受けとめ、業務の見直しや改善を通じ会社の経営に活かします。

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ます。

〔方針 6 に基づく取組み〕

- ・「お客さまの声対応方針」において、「お客さまの声」への対応に関する基本理念および行動指針を定め、当社社員への研修等を通じて周知・徹底しています。
- ・お客さまからのお申し出やお問い合わせ等に対して、わかりやすいご案内に努めています。また、「お客さまの声」への対応スキルの向上に向けた教育・訓練等を継続的に実施しています。

- ・「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）に適合した態勢を構築し、「お客さまの声」に関する対応強化とお客さま満足度の向上に取り組んでいます。
- ・ご契約後のアンケートやお電話等を通じた「お客さまの声」や消費者関連専門家との定期的な意見交換を通じて得られた情報を、業務改善や経営に活用しています。
- ・お客さま満足度および企業品質の向上に関する経営重要事項の協議・推進を担う品質向上委員会において、「お客さまの声」の集約・分析および活用状況のモニタリング等を実施しています。同委員会の運営状況を取締役会に報告することにより、「お客さまの声」に関する取組みのPDCAを実践しています。

方針7. お客さまの利益を不当に害さないよう適切に業務を行います。

お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を把握・管理し、適切な業務運営を行います。

〔方針7に基づく取組み〕

- ・お客さまの利益が不当に害されること（利益相反）が無いよう、その防止に関する方針やルール等を定め、利益相反のおそれがある取引について適切に把握・管理しています。

方針8. 「お客さま第一」の考えに基づいた業務運営を実践する企業文化の定着に取り組めます。

当社社員に対する継続的な研修などを通じ、本方針の浸透に向けた取組みを進め、社員一人ひとりが「お客さま第一」の考えに基づいた業務運営を実践する企業文化の定着に取り組めます。

〔方針8に基づく取組み〕

- ・当社社員に対する定期的な研修や「企業品質の月」における品質向上取組みなどを通じ、「お客さま第一」の考えに基づいた業務運営に取り組む企業文化の定着に努めています。
- ・募集代理店へ指導・教育を行う営業組織の評価について、募集プロセスにおける品質向上やお客さま満足度の向上につながる取組みを適切に評価する体系としています。
- ・人事考課制度において、当社社員の評価項目の一つとして「お客さま第一」に関する事項を設定し、評価しています。

以 上