

2026年5月29日

「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく 2025年度の取組み状況について

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2025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。

2025年度は、お客さまの多様なニーズにお応えするための商品開発・改定を行い、商品ラインアップの充実を図ったほか、より見やすく・わかりやすい情報提供に向けたお客さま向け書面等の拡充・改訂、お客さまの声を活かした「プライマリー生命マイページ」(※)の機能改善や「保険契約者代理特約」の取扱い開始など、様々な取組みを推進しました。

(※)「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

これらの取組みを多くのお客さまにお伝えする観点から本資料を別紙のとおり作成し、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/>)

当社は、2026年4月に、新たな経営ビジョンとして「世代を超えて、お客さまの人生を豊かにする『最良のパートナー企業』になります。」を策定しました。

「経営理念(ミッション)」、新たな「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、引き続き、本方針に基づく取組みを積極的に推進してまいります。

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」に基づく2024年度の取組み状況等について(2025年5月30日)

https://www.ms-primary.com/news/ir/assets/20250530_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 2025年度の取組み状況

2026年5月29日

三井住友海上プライマリー生命

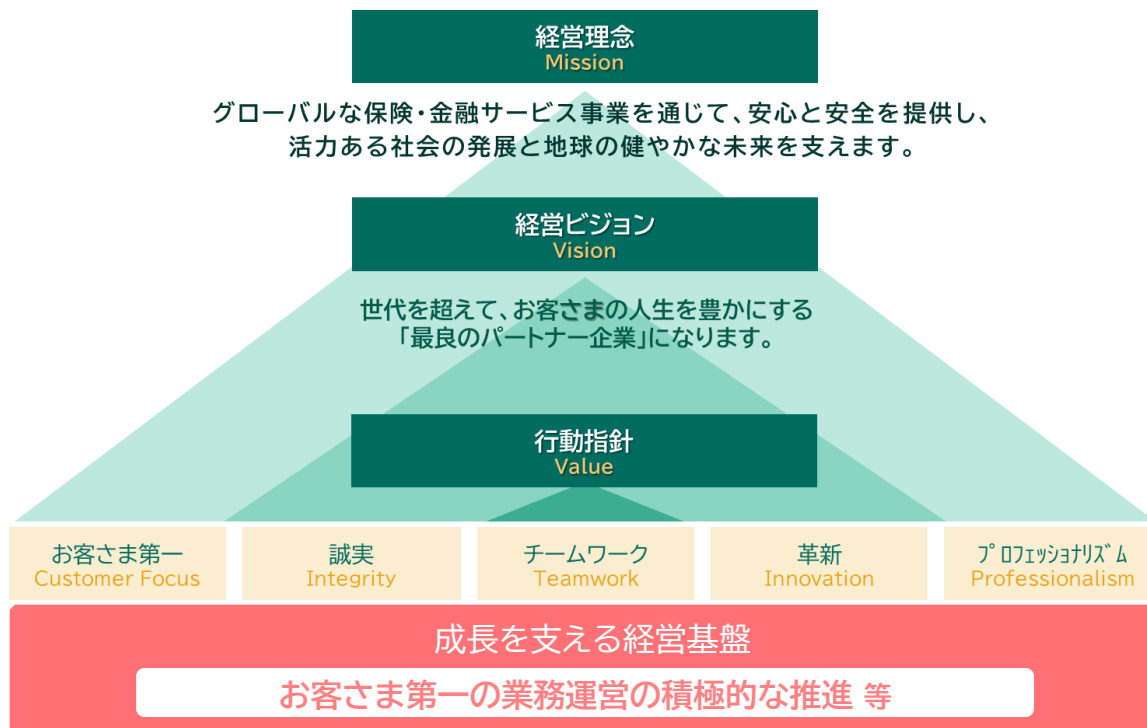
MS&AD INSURANCE GROUP

はじめに

- 当社は、「経営理念(Mission)」「経営ビジョン(Vision)」「行動指針(Value)」のもと、「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、同方針に基づく年度ごとの取組計画を策定の上、お客さま第一の取組みを推進しています。
- 2025年度には、金融機関代理店への出向社員による不適切な情報取扱いが判明し、お客さまおよび関係者の皆さまに多大なご心配とご迷惑をおかけしました。当社は本件を重く受け止め、代理店への出向制度や情報管理ルールの本格的な見直しを行ったほか、これらのリスク検知を担う部門の一層の体制強化に取り組んでいます。
- 当社はこれからも一人ひとりのお客さまの声を真摯に受けとめ、常に「お客さま第一」の考えにもとづいた誠実かつ公正な業務運営の推進に一層取り組んでまいります。
- 本書では、本方針に基づく2025年度の取組み状況を、成果指標（KPI）とともに公表します。

経営ビジョンの改定

- 2026年4月に、当社は新たな経営ビジョンとして、「世代を超えて、お客さまの人生を豊かにする『最良のパートナー企業』になります。」を策定しました。
- 経営理念(ミッション)、経営ビジョン、行動指針(バリュー)の実現に向けた成長を支える経営基盤として、本方針に基づく取組みを積極的に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。

P3

【金融庁の原則】
原則 1、2、7

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。

P4

成果指標(KPI)
●保有契約件数

【金融庁の原則】
原則 6、補充原則 1～5

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。

P6

成果指標(KPI)
●代理店募集人の適正な保険販売スキルの向上を目的とした研修受講者数
●FP資格を保有する当社社員数

【金融庁の原則】
原則 2、4、5、6、7
補充原則 5

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。

P9

成果指標(KPI)
●「ご家族登録サービス」の登録件数（※）
●「指定代理請求特約」の付加件数

【金融庁の原則】
原則 2

（※）「ご家族登録サービス」の登録件数は、2026年度から「保険契約者代理特約」の付加件数に変更。

方針 5

ご契約に関するお手続き等の利便性の向上を図るとともに、お客さまへのアフターフォローの充実を図ります。

P10

成果指標(KPI)
●新規保険契約の手続きに関する満足度 ●保全手続きの満足度

【金融庁の原則】
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。

P12

成果指標(KPI)
●電話応対時のわかりやすさに関する満足度

【金融庁の原則】 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。

P14

【金融庁の原則】 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みます。

P14

【金融庁の原則】 原則 2、7

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。

PDCA運営の実践

- 本方針に関する各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。
- 当社課題や「**お客さま第一の業務運営**」の取組みの更なる高度化を踏まえ、**以下のとおり本方針に基づく取組みを一部改定**しました。
 - －プロダクトガバナンス態勢整備を踏まえ、各種検証等を含むPDCA運営を実践していくことを明記（方針2）
 - －保険契約者代理特約の導入を踏まえ、保険金等の適切・迅速なお支払いに向けた取組みとして、同特約について明記（方針4）

8つの成果指標（KPI）

- 当社は、本方針に基づく取組みをより多面的かつ客観的に示す8つの成果指標（KPI）を設定・公表し、取組みに活かしています。

成果指標（KPI）	2023年度	2024年度	2025年度
①保有契約件数（年度末）	113.0万件	119.1万件	127.9万件
②代理店募集人の適正な保険販売スキルの向上を目的とした研修受講者数	17,728名	14,250名	15,286名
③FP資格を保有する当社社員数（年度末）	378名	361名	370名
④「ご家族登録サービス」の登録件数（年度末累計）	303,493件	318,896件	313,250件
⑤「指定代理請求特約」の付加件数（年度末累計）	381,180件	447,859件	512,938件
⑥新規保険契約の手続きに関する満足度	98.6%	98.8%	98.8%
⑦保全手続きの満足度	97.1%	97.0%	95.9%
⑧電話応対時のわかりやすさに関する満足度	98.3%	98.3%	98.2%

※上記④は、2026年度から「保険契約者代理特約」の付加件数に変更。

お客さまの多様なニーズにお応えする商品ラインアップ^o（2026年5月末現在）

□ 当社では、「人生100年時代」を見据えた、**お客さまの「ふやす」「のこす」「わたす」「そなえる」といった多様なニーズにお応えし、社会課題の解決に貢献する多彩な商品ラインアップ^o（38商品）をご用意**しています。

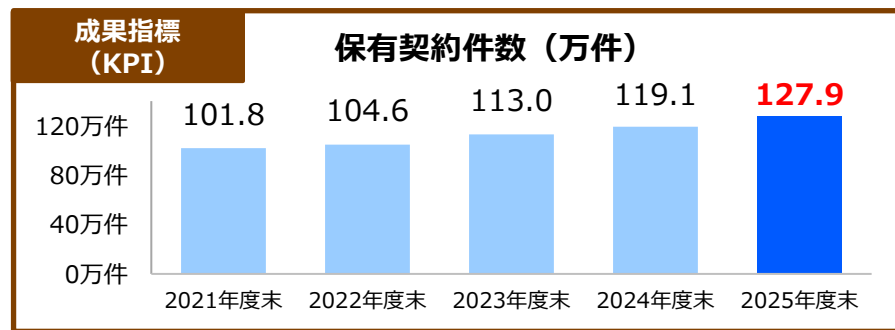
● 主な商品ラインアップ（最新のラインアップは [こちら](#)）

	定額 終身	外貨 円	 	死亡時の保障への備えができる一時払の終身保険です。
	定額 終身	外貨 円		まとまった資金をふやしながらか、死亡時の保障への備えができる一時払の終身保険です。
	定額 終身	外貨 円		生存給付金を自分や家族が受け取りながら、死亡時の保障への備えができる一時払の終身保険です。
	定額 年金	外貨 円	 	資産を守りながら、年金原資をふやす楽しみがある、一時払の個人年金保険です。
	変額 年金	円	 	ご契約の1年後から、一生涯の年金をお受け取りいただける、一時払の個人年金保険です。
	定額 年金	外貨		人生100年時代に備えた資産形成ができる、積立型の平準払い個人年金保険です。
	変額 保険	円	 	手軽な保険料で始められ、死亡・高度障害に備えながら資産形成ができる、平準払いの変額有期保険です。

お客さまの最善の利益に資する商品開発・改定

- **生前贈与ニーズにお応えする「やさしさ、つなぐ2」を改定**し、幅広いお客さまのニーズにお応えするため、円建ての契約について、贈与期間が短い（生存給付金支払回数が少ない）契約の取扱いを開始しました。また、外貨建ての契約について解約控除率を引き下げ、お客さまのご負担を軽減しました（2025年10月）。
- 昨今のインフレや長寿化を背景に、一生涯にわたり公的年金を補完する収入を準備したいというお客さまニーズが増加していることを踏まえ、**変額個人年金保険「私のしあわせねんきん」を販売開始**しました。この商品は、お客さまから大変ご好評をいただいた円建ての変額個人年金保険LG^(※)シリーズのリニューアル版であり、特別勘定の変更や費用の引き下げなど、お客さまニーズにしっかりとお応えできる商品に改良しました（2026年4月販売開始）。

(※) 「LG」とは、Lifetime Guarantee の略語で、「ライフタイム（＝人生、終身）」「ギャランティ（＝保証）」を意味しています。



プロダクトガバナンス体制

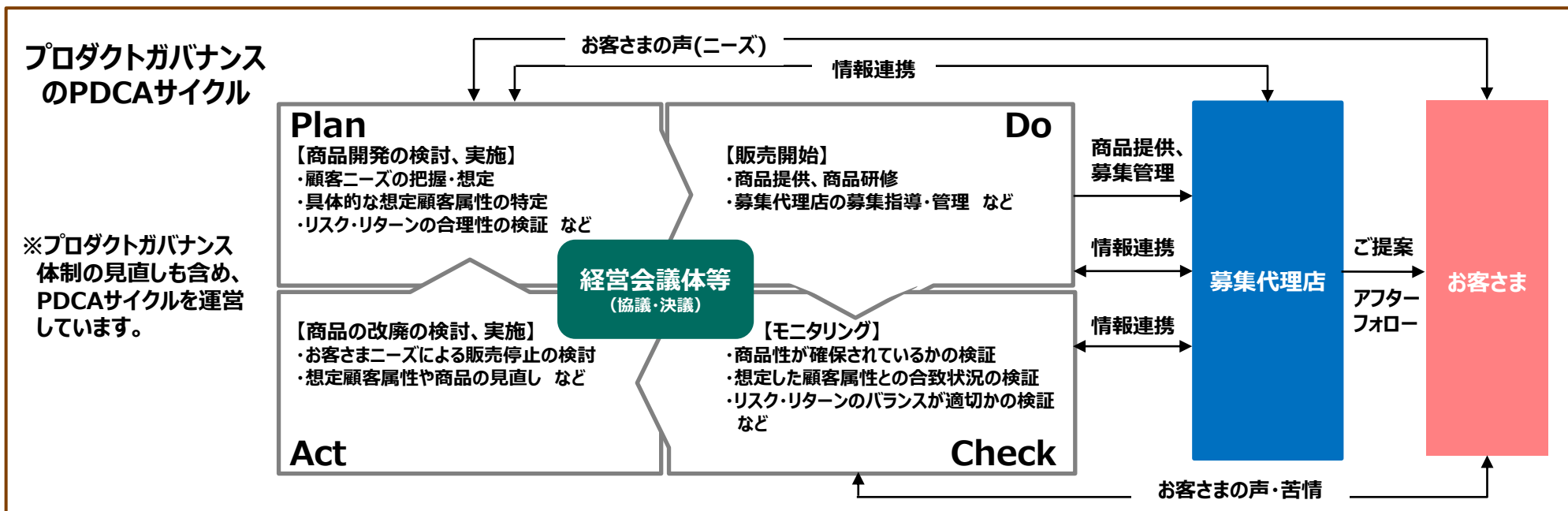
- 当社はお客さまの最善の利益の追求に向けて、「**商品開発方針**」に**商品開発における基本理念を定め**、その理念に沿ったプロダクトガバナンス体制を構築しています。

【商品開発方針（抜粋）】

商品の開発および改廃にあたっては、「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づき、お客さまの最善の利益を追求し、商品の提供を通じた社会からの評価に基づく企業価値の向上と安定化を目指します。

- 商品の組成・提供・管理といったライフサイクル全体において、**経営会議体での協議・決議や代理店との連携等も含め、プロダクトガバナンスに係るPDCA運営を実践**しています。2025年度における取組み例は以下のとおりです。

- 商品開発基準を改定し、商品開発理念に基づく商品開発手続きやプロダクトガバナンス体制の強化等を明記しました。
- 主な運用商品における2024年度末のリスク・リターン検証を実施し、過去に実施した商品改定がお客さまのリターン・投資効率改善に寄与していること等を確認しました。なお、検証結果は、当社の経営会議体に報告の上、代理店に報告しました。



わかりやすい情報提供

- 当社は、株価・金利・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を中心に提供しています。
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

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

商品概要資料



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、金融機関代理店等へ「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。
 他のリスク性金融商品との比較をより容易にする観点から、想定顧客属性の明確化など、記載内容の拡充に取り組んでまいります。

契約時

意向確認書兼適合性確認書

ご契約のしおり・約款

特別勘定のしおり（変額商品）

特別勘定に関する内容や運用体制をご案内しています。

契約締結時交付書面（保険証券に同封）

契約後

ご契約状況のお知らせ、決算概況のお知らせ、
特別勘定運用レポート（変額商品）

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）

ご契約情報を随時ご確認いただけます。

「プライマリー生命マイページ」の改善

変額保険（有期型）の契約内容照会画面をわかりやすく改善しました。

- 1 保険料繰入割合や特別勘定の構成割合を円グラフでご確認いただけます
- 2 運用実績・積立金の推移をグラフでご確認いただけます
- 3 特別勘定の騰落率等を確認できる画面（公式サイト内）に遷移できます
- 4 積立金の移転等の履歴をご確認いただけます

※「マイページ」画面イメージ



わかりやすい募集資料の作成

- 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。
- 2025年度は、一時払定額終身保険「おおきな、まごころ3」の「契約締結前交付書面兼商品パンフレット」（三大疾病・介護・認知症コース単体版）について、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」認証の取得を通じて、わかりやすさや読みやすさの改善に努めました。
- 上記取組みを含め、UCDに関する当社の年間の取組みが総合的に評価され、UCDAが主催する「UCDAアワード2025」において、2年連続となる企業総合賞ゴールドを受賞しました。また、UCDAアワード各賞では、専門家賞2点および生活者賞1点の計3点を受賞しました。
（受賞に関するニュースリリースは [こちら](#)）



代理店向け指導・支援等

- 代理店検査や対話型指導ミーティング等を通じて、代理店の規模・特性に応じた想定顧客に係る適正な勧誘・販売の態勢整備・強化を支援しました。
- 代理店における適合性を踏まえた想定顧客に係る態勢整備状況等を取纏めたフィードバック資料や想定顧客と最善利益勘案義務等をテーマにしたINFOBOX（※）を作成・提供しました。
（※）代理店でコンプライアンス研修等を支援する情報提供ツール
- 代理店検査等において、高齢者募集における適合性やリスク等に関する理解度の確認状況等を面談記録や募集人ヒアリングを通じて確認し、必要に応じた指導・提言を実施しました。

当社社員の教育

- 当社社員のコンサルティングスキル向上の観点から、FP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)

FP資格を保有する当社社員数（保有割合）

370名（88.9%）

- 2025年度末時点のFP1級、FP2級、CFP®、AFP保有者数
- 当社社員数：416名（派遣社員等を除く）
- 上位資格（FP1級、CFP®）保有者：50名 ※前年度比+8名

代理店募集人向け研修

- 代理店募集人向けに、対面研修とオンライン研修を併用して、**適正な保険販売に向けた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**しています。
2025年度は「募集指導型研修」を35代理店で60回実施し、多くの募集人の適正な保険販売スキルの向上を支援しました。

「お客さま第一の業務運営」を支援する研修

- 代理店での保険販売における「お客さま第一の業務運営」の実践をより具体的に支援することを目的に「**FD実践のためのスキルアップ研修**」を開発しました（2025年10月）。
本研修は、7つのテーマで構成し、知識や概念を理解するインプット部分と、理解した内容を実践するアウトプット部分をバランス良く組合せて実施します。
代理店募集人がお客さまとの商談場面を想定し、セールスと「お客さま第一の業務運営」に関するノウハウを一体的に学ぶことで、具体的な活動につながる実践的な研修となっています。
2025年10月から提供を開始し、11代理店に対し14回研修を実施しました。

成果指標 (KPI)

代理店募集人の適正な保険販売スキルの向上を目的とした研修受講者数

2025年度 **15,286名**

- 対面研修：11,630名、オンライン研修：3,656名
- 教育センター部主催の研修を受講した代理店募集人の数

● FD実践のためのスキルアップ研修

<FDを実践するための7つのテーマ>

1. 当局の指針・求められる活動方針を理解する
2. お客さま（顧客）本位のセールスタイル
3. お客さまの理解度を高める工夫
4. 商品性・機能の適切な伝え方
5. 意向の変遷について
6. 面談記録の活用
7. お客さま目線のアフターフォロー

<研修テキスト>

安心して契約をご継続いただくための取組み

□ 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、従来の「ご家族登録サービス^(※1)」や「指定代理請求特約^(※2)」に加え、一時払の終身保険を対象に、「**保険契約者代理特約**」の取扱いを開始しました（2025年10月開始）。

● 「保険契約者代理特約」は、ご契約者がお手続きができない特別な事情があるときに、あらかじめ指定した保険契約者代理人が、ご契約者に代わって当社所定のお手続きをすることができる特約です。ご契約者が認知症になられた場合等、保険契約者代理人は契約内容をいつでも照会いただけます。

● 2026年3月末時点で58,663件のご契約に付加されており、多くのお客さまに選ばれています。

(※1) ご家族登録サービス

お客さまご自身による契約内容等の照会が困難になった場合に備え、ご家族の方を登録いただくことで、そのご家族からも照会が可能となるサービス。

(※2) 指定代理請求特約

被保険者が認知症などにより手続きを行う意思表示が困難となり、年金等の請求ができない場合に、あらかじめ指定されたご家族（指定代理請求人）が、被保険者に代わって代理でお手続きできる特約。

保険金の適切かつ迅速なお支払いに向けた取組み

□ **保険金を適切かつ迅速にお支払いするための取組みとして、高齢者現況確認^(※3)を実施しました。**対象者数は10,444名で、2026年1月末時点ですべての対象者の安否確認を完了しました。

(※3) 高齢者現況確認

契約者・被保険者・年金受取人等のいずれかの年齢が90歳以上の所定の年齢のお客さまで、当社とのコンタクト履歴がない等の条件を満たすご契約への安否および住所等の確認。

□ お客さまにお送りした郵便物が住所不明などで当社に戻ったケースについて、SMSを活用することで、お客さまとのコンタクト強化を図りました。

成果指標 (KPI)

「ご家族登録サービス」の登録件数 **313,250 件**

- 2025年度末時点の累計登録件数
- 2025年度末時点の保有契約件数：127.9万件

成果指標 (KPI)

「指定代理請求特約」の付加件数 **512,938 件**

- 2025年度末時点の累計付加件数
- 本特約が付加可能な契約の2025年度末時点の件数：74.7万件

保険金等のお支払い状況

2025年度にお支払いした保険金等の件数・金額は、右表のとおりとなりました。

	死亡保険金	年金	生存給付金 その他	合計
件数	22千件	515千件	401千件	939千件
金額	1,752億円	808億円	3,529億円	6,090億円

- 「生存給付金 その他」の「その他」とは、「年金の一括支払」、「年金原資の一括支払」などのお支払いです。解約等は含んでいません。
- 件数については、お支払い件数単位で算出しています。

お客さまの利便性向上に向けた取組み

- お客さまが継続的に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。
- **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）について、利便性向上に向けた取組み**を行っています。2025年度は以下の対応を行いました。
 - － 平準払「変額保険（有期型）」の契約内容照会画面の充実
 - － **請求手続きの拡充（振替口座・クレカ変更、保険料払込経路変更、保険料繰入割合の変更、目標値変更、解約等）**

請求手続き一覧（拡充後）		
<ul style="list-style-type: none"> ・住所変更・電話番号変更 ・積立金の移転 ・保険証券・年金証書再発行 ・手続き完了通知再発行 ・保険契約者代理特約の付加・変更請求書のお取り寄せ 	変更	<ul style="list-style-type: none"> ・生命保険料控除証明書の再発行・電子発行 ・保険料振替口座変更（マイページで手続き可能に） ・クレジットカード変更（マイページで手続き可能に）
	追加	<ul style="list-style-type: none"> ・保険料払込経路・プラン変更 ・保険料繰入割合の変更 ・目標値設定・変更・解除 ・解約

- 平準払商品について、生命保険料控除証明書の電子発行の取扱いを開始しました。
- 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(*)による受付を開始しました。

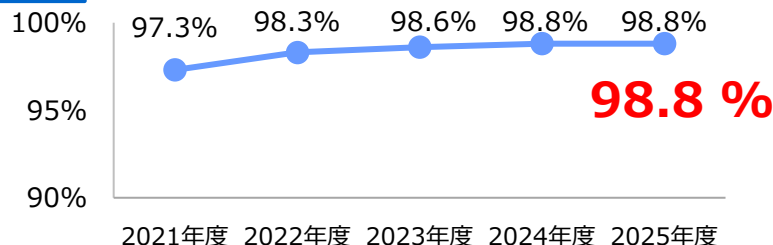
(*) 自動音声のガイダンスに沿ってご回答いただくことで受付が完了するサービスです。24時間ご利用いただけます（年末年始を除く）。

お客さまアンケートの活用

- ご契約後にお送りする保険証券に新規ご契約に関するアンケートを同封し、ご契約に際してのお客さまの声を収集して、サービス向上等に活用しています。
- 契約内容変更や名義変更等のお手続きをされたお客さまに対して、アンケートを実施しています。記載いただいたご意見等を踏まえ、お客さまサービスの向上や業務改善に活用しています。

成果指標 (KPI)

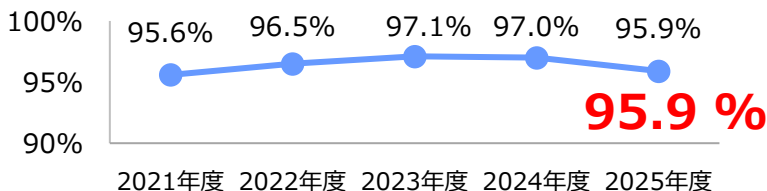
新規保険契約の手続きに関する満足度



- 2025年4月～2026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：56,391件）。全体に対する「満足」「どちらかと言えば満足」の割合。

成果指標 (KPI)

保全手続きの満足度

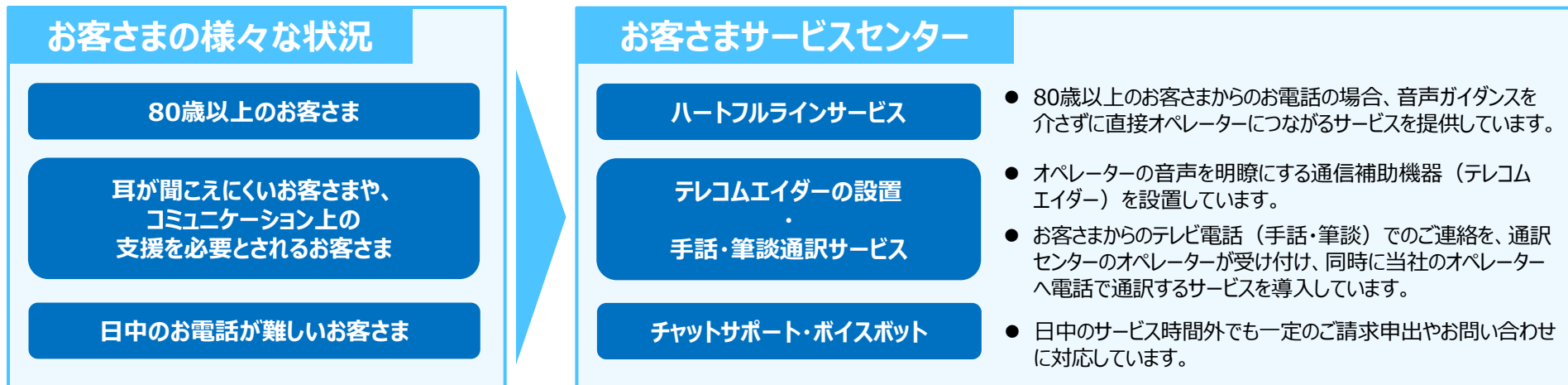


- 2025年6月～7月・11月～12月に、契約内容変更・名義変更等のお手続きをされたご契約者に対しアンケートを実施（回答数：1,006件）。全体に対する「満足」「どちらかと言えば満足」の割合。

様々なお問い合わせへの態勢整備

- ご高齢のお客さまや障がいをお持ちのお客さまなど、**お客さまの状況に応じたお問い合わせへの対応態勢を整備**しています。

【お客さまの状況に応じたお問い合わせへの対応態勢】



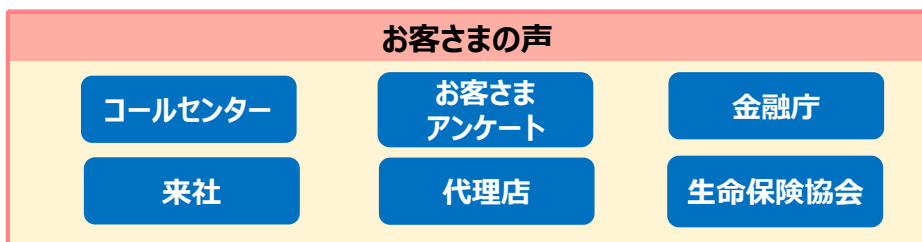
代理店と協働したアフターフォローの推進

- 契約期間が長期にわたる生命保険商品の特徴を踏まえ、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。
- アフターフォローの推進に関する代理店向けの情報提供資料について、生命保険協会ガイドラインの改正点やターゲット型商品に係る留意点等を追加の上、見やすさ向上を図る改定を行いました。
- **代理店一斉指導やINFOBOX（※）を通じて、ご高齢のお客さまへのアフターフォローのポイントや、当社が提供するツールについて周知**しました。

（※）代理店でのコンプライアンス研修等を支援する情報提供ツール

「お客さまの声」を経営に活かす体制

- 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。



集約・分析等

三井住友海上プライマリー生命 お客さまの声を活かす体制	
経営会議体 ・取締役会 ・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・決議し、「お客さまの声」に関する業務改善に向けた取組みの実践につなげています。
VOC連絡会	「お客さまの声」を社内でも共有する連絡会を開催しています。 (Voice of Customer連絡会)
消費者モニター会議	消費者関連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サービス施策等について意見交換を行っています。

改善取組みの決定

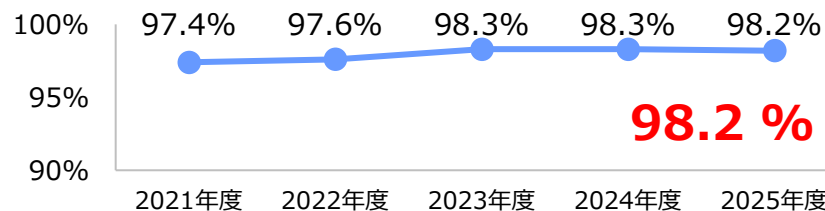
お客さま満足度向上に向けた改善取組みの実施

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（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。
- 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」および「金融ジェロントロジー研修」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。
- 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、全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。

成果指標 (KPI)

電話対応時のわかりやすさに関する満足度



- 全体に対する「わかりやすい」「どちらかといえばわかりやすい」の割合
- 2025年6月～7月・11月～12月に、お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：1,006件）

「お客さまの声」を活かした業務改善等

- 「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。2025年度の業務改善事例は以下のとおりです。

お客さまの声を踏まえた改善取組み件数

2025年度 30件

お客さまの声 ・ニーズ	改善事例
定期支払金の税務の計算がわかりづらい。	商品パンフレット等の記載内容を補完する役割として、 定期支払金の税務をスマートフォンで簡易に試算できるコンテンツを開発 し、2025年10月改定の「しあわせ、ずっと4」商品パンフレット（※1）にQRコードを掲載して展開しました（2025年10月）。
WEBでできる手続きを増やしてほしい。	平準払商品の販売拡大に伴う若年層のお客さまの増加や、「手続きは書面ではなく、WEBで完結できるようにしてほしい」といったお客さまのご要望等を踏まえ、 マイページの請求手続き機能（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（2025年12月）。
契約者ご本人が意思判断能力がないため請求手続きができない。	ご高齢のお客さまおよびそのご家族の支援の観点から、 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」 （※2）の取扱いを開始しました（2025年10月、詳細はP9参照）。また、保険契約者代理特約の周知のため、特約の概要、特約中途付加方法等を記載した既契約者さま向け案内チラシを作成し、2025年10月発送分の定期報から順次同封を開始しました。

（※1）「しあわせ、ずっと4」商品パンフレット（抜粋）



（※2）「保険契約者代理特約」のご案内



方針7

お客様の利益を不当に害さないよう適切に業務を行います

お客様利益の保護（利益相反の防止）

- 当社では、お客様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、**お客様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。
- 「お客様の適切な商品選択の機会」の確保と「公正な競争」の実現に向けて、**代理店等に対する過度の便宜供与を防止するための「保険代理店等への適正な便宜供与を確保するためのガイドライン」を策定するなどの態勢を整備**し、社内に周知徹底の上、取り組んでいます。

方針8

「お客様第一」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

企業品質の月

- 毎年11月を「企業品質の月」と定め、品質取組みの強化月間として業務品質向上に関する社内コミュニケーションの活性化や、職場単位でのディスカッション等を通じ、**社員一人ひとりの意識の醸成と行動変革、「お客様第一の考え方」の定着**を図っています。

営業組織の品質向上

- 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様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。
＜例＞ 代理店への募集品質向上研修の実施、「お客様の声」に関する研修の履修 等

ご高齢のお客様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ぶ機会を当社社員に提供し、**ご高齢のお客様に寄り添った対応ができる人財を育成**しています。

資格	2023年度末	2024年度末	2025年度末
金融ジェントロジー認定資格 取得者	71名	96名	120名
金融業務3級シニア対応銀行業務コース 合格者	109名	103名	106名
ユニバーサルマナー検定合格者	211名	219名	240名
認知症サポーター養成講座 受講者	394名	397名	380名