

2019年5月30日

## 「お客さま第一の業務運営に関する方針」の 取組み状況（2018年度末概況）等の公表について

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：永井泰浩）は、「お客さま第一の業務運営に関する方針」に関する2018年度の進捗状況を取り纏めるとともに、「『お客さま第一の業務運営に関する方針』に基づく取組み」（以下、「方針に基づく取組み」という）を改定しましたので、お知らせいたします。

当社は、従来からお客さまの視点に立った業務運営を推進しており、2018年度は本方針に沿って、お客さまニーズに適う商品ポートフォリオの充実や各種手続きの簡素化等を図りました。これらの具体的な取組みについて、進捗状況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。

また、足元の環境変化等を踏まえ、「方針に基づく取組み」に以下の点を追加するなどの改定を行いました。これに基づき、今後、お客さま視点に立ったわかりやすい情報提供やお客さまの利便性向上を図るほか、継続的な検証・見直し等を通じて、本方針に基づく取組みの一層の充実に努めます。

### ○方針3. お客さまにとってわかりやすい情報の提供

- ・外貨建て保険の苦情抑制を目的とした募集代理店向け研修の開発
- ・商品特性やリスクを取り纏めた募集補助資料の作成と保険設計書への実質的な利回りの表示

### ○方針4. お客さま視点に立ったアフターフォローの実施

- ・各種手続きにおける提出書類の省略と見やすさ、わかりやすさの観点からの帳票改訂

### ○方針7. お客さま第一の考えに基づいた業務運営の実践

- ・消費者志向の考え方や取組方針を表明する「消費者志向自主宣言」の実施

当社は、これからもMS&ADインシュアランスグループの一員である生命保険会社として、「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、お客さまの声を真摯に受けとめ、お客さまの視点に立った業務運営を推進してまいります。

### <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」策定について（2017年6月29日）

[https://www.ms-primary.com/news/pdf/2017/20\\_2017\\_0003.pdf](https://www.ms-primary.com/news/pdf/2017/20_2017_0003.pdf)

「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく成果指標（KPI）を設定しました（2017年12月26日）

[https://www.ms-primary.com/news/pdf/2017/20\\_2017\\_0011.pdf](https://www.ms-primary.com/news/pdf/2017/20_2017_0011.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」に基づく取組み

三井住友海上プライマリー生命保険株式会社

「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく主な取組みは以下のとおりです。

### 1. お客さまに対する三井住友海上プライマリー生命の想い

「プライマリー」には、「基本的な、最初の、第一位の、主要な」という意味があります。

「基本」に忠実な会社であり、常に「お客さま第一」「お客さま基点」という原点に立つ会社でありたいとの想いを社名に込めています。

今後もお客さまに安心をお届けするため、お客さまの視点に立った業務運営を推進してまいります。

- 当社は、商品の開発・販売、お預かりした保険料の運用、保険金・年金および給付金等のお支払いに至るすべての段階で専門性を高め、常にお客さまの視点に立った業務運営に取り組んでいます。
- 超高齢社会において、お客さまが、より豊かなセカンドライフをお過ごしいただけるよう、これからもお客さまの未来を支える生命保険を提供してまいります。

### 2. お客さまにとって最善な商品・サービスの提供

お客さまにとっての最善の利益を実現するため、さまざまなニーズにお応えできる商品・サービスを提供してまいります。

- 当社は、銀行や証券会社等の金融機関を中心とした募集代理店を通じて、保険本来の機能である保障の提供に加え、資産形成および円滑な資産継承等、お客さまのさまざまなニーズにお応えできる生命保険を提供しています。
- お客さまを取り巻く環境や、お客さまニーズの変化の把握に努め、商品開発に活かしています。
- 「お客さまサービスセンター」を設置し、お客さまからのお申し出やお問い合わせに、迅速に対応できるよう努めています。
- ご契約いただいたお客さまへのサービスとして、お客さまの健康生活に関するさまざまなご相談に、各分野の専門スタッフが電話でお応えする「しあわせ未来サービス」を提供しています。
- 今後とも、お客さまの最善の利益の実現に向けた取組みを継続してまいります。

### 3. お客様にとってわかりやすい情報の提供

「勧誘方針」に基づき、お客様の状況を勘案し、誤解や混同を招かない説明を心掛けるなど、お客様にとってわかりやすい情報の提供に努めてまいります。

- (1) 募集代理店において、法令等に基づき適切な保険募集を行う体制が整備されるよう、継続して指導してまいります。
  - 募集代理店へ当社商品の販売を委託する際には、お客様のニーズ・ご意向を踏まえた提案を行う体制が整備されているか等を確認しています。
  - 募集代理店への定期的な検査等を通じて、上記体制に基づく保険募集状況等を確認し、その結果に応じて指導するなど、お客様の視点に立った保険募集が適切に行われるよう、努めてまいります。
- (2) 募集代理店において、お客様の生命保険や他の金融商品に関する知識・投資経験、財産の状況、加入目的、ご年齢等に配慮した提案が行えるよう、継続して指導してまいります。
  - 当社商品は、市場リスクのある外貨建保険・変額保険等のため、商品の特徴やリスクについて、わかりやすい情報提供や説明を行うよう、募集代理店に対して指導しています。
  - 募集代理店が、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を行う場合、お客様のご家族同席やお客様との複数回面談等、より丁寧な対応に努めるよう指導しています。
  - 募集代理店への指導を担う当社社員に対して、コンサルティング力の強化や募集品質の向上に向けた研修を継続的に実施しています。また、募集代理店に対しても、コンサルティング力の向上に必要な知識やスキルの習得および苦情を未然防止するための研修を行うなど、引き続き、研修メニューの充実を図ってまいります。
- (3) お客様にお渡しする書面等を通じて、重要な情報を、わかりやすく、ご理解いただきやすい内容で提供してまいります。
  - お客様にとってのリスクや不利益となりうる重要な情報について、注意内容に応じた色分けや下線で目立たせるほか、ご高齢のお客様にも読みやすいユニバーサル・デザインフォント\*を使用するなど、見やすく、ご理解いただきやすい募集資料の作成に取り組んでいます。

\*できるだけ多くの人が見やすく読みやすくなるようデザインされたフォントをいいます。
  - 市場リスクのある外貨建保険・変額保険等に関して、お客様にご負担いただく費用や、その費用がどのようなサービスの対価に関するものか等、お客様にとって最適な商品をご選択いただくための情報提供をしています。また、当社から募集代理店に支払う販売手数料に関する情報のほか、「投資信託の交付目論見書相当の比較用募集補助資料の作成」および保険設計書への「実質的な利回り」の表示等を行い、わかりやすい情報提供に努めています。
  - 複数の金融商品・サービスを組み合わせた商品について、募集代理店がその保障や運用等の機能をお客様に情報提供・説明できるよう、説明補助資料等の充実を図ってまいります。

#### 4. お客様視点に立ったアフターフォローの実施

ご契約後もお客様の視点に立って手続きを行うほか、ご契約内容に関して定期的・継続的に情報提供を行うなど、アフターフォローの一層の充実に努めてまいります。

##### (1) 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てまいります。

- 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、支払査定に関する専門知識を持った人材育成に取り組んでいます。
- 金融マーケット等の外部環境変化に左右されない財務の健全性を高めるとともに、お客様に保険金、年金および給付金等を確実にお支払いするための資産運用に取り組んでいます。
- あらかじめご家族を登録いただくことで、お手続き等について、お客様ご本人からの照会が困難な場合でも、ご家族からのご照会に回答することができます(ご家族登録サービス)。
- 年金等の請求手続きを代理で行うご家族等を、あらかじめ指定いただくことで、お客様ご本人によるお手続きが困難な場合でも、スムーズに手続きを進めることができます(指定代理請求特約)。
- 年金支払開始を迎えるお客様に対して、年金支払開始日の約3ヵ月前に「年金支払請求手続きのご案内」や「年金支払請求書類」等をお送りしています。また、案内等の送付から年金支払開始日まで、1ヵ月経過ごとにご案内をお送りするほか、年金支払開始日の3週間前には、お電話での確認を行っています。
- 保険金、年金および給付金等のご請求がお済みでないお客様に対して、定期的にご案内を送付しています。また、長期にわたりご請求をいただけていないお客様については、募集代理店からご案内いただく取組みも実施しています。
- 今後とも、保険金等の適切かつ迅速なお支払いに向けた取組みを継続してまいります。

##### (2) お客様が、より簡単にご契約後のお手続き等を行えるよう、お客様の利便性向上に向けた手続き等の簡素化や、わかりやすいご案内に取り組んでまいります。

- お客様からの各種請求手続きにおける提出書類の削減のほか、消費者関連専門家との意見交換等を踏まえた帳票の改訂を行うなど、お客様の利便性向上に取り組んでいます。
- ご高齢のお客様や、お身体が不自由なお客様等、お客様の状況に応じて柔軟な対応ができるよう、手続き等の簡素化に取り組んでいます。
- 「お客様サービスセンター」では、お客様からのご契約内容、保障内容、各種お手続き方法等に関するお問い合わせに対して、わかりやすいご案内に努めています。また、お客様からのお申し出やお問い合わせに対して、適切・迅速・丁寧に対応できるよう、継続した教育・訓練等を行っています。
- 今後とも各種お手続き時におけるお客様の利便性向上に向けた取組みを継続してまいります。

(3) ご契約内容や保障内容について、定期的・継続的に、わかりやすく情報提供してまいります。

- 「ご契約状況のお知らせ」を、変額終身保険、変額個人年金保険は年4回、定額終身保険、定額個人年金保険は年1回お送りし、死亡保険金等の保障内容、死亡保険金受取人の情報等をご確認いただけるよう、情報提供を行っています。
- 「ご契約状況のお知らせ」は、文字の大きさ、色彩等により、ご高齢のお客さまでも見やすく、ご理解いただきやすい内容となるよう工夫に努めているほか、よくあるお問い合わせに関するトピックスを掲載するなど、お客さまから寄せられた声を改善に活かしています。
- 今後とも、わかりやすい定期的・継続的な情報提供に努めてまいります。

## 5. 「お客さまの声」を経営に活かす取組み

お客さまの声を幅広くお伺いし、寄せられた「お客さまの声」を真摯に受けとめ、業務の改善や経営に活かしてまいります。

- ご契約後のアンケートやお電話等を通じ、広く「お客さまの声」の把握に努めています。また、把握した「お客さまの声」の共有および諸施策に関する協議を行う社内委員会等を定期的に開催し、業務の改善につなげるなど、「お客さまの声」を経営に活かす取組みを継続しています。
- 「お客さまの声対応方針」において、全役職員は全ての「お客さまの声」に適切・迅速・真摯な対応を行い、品質およびお客さま満足度の向上に向けた諸施策に活かすことを掲げ、研修等を通じ全役職員に周知徹底しています。
- お客さま対応に関する国際標準規格である「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）に適合したマネジメントシステムにより、全役職員が一層の「お客さまの声」対応の強化と、お客さま満足度の向上に取り組んでまいります。

## 6. 利益相反の適切な管理

お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれがある取引を、適切に把握・管理してまいります。

- 「利益相反管理方針」等の諸規程を定め、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。
- お客さまの利益が不当に害されることがないように、募集代理店が当社商品を販売する際、お客さまのニーズに合った商品を提案・推奨するための指導に努めてまいります。
- 募集代理店への定期的な検査等を通じてモニタリングを行い、その結果に応じて指導するなど、利益相反の適切な把握・管理に向けた取組みを継続してまいります。

## 7. お客様第一の考えに基づいた業務運営の実践

全役職員に対する継続的な研修や適切な評価体系等により、お客様第一の考えに基づいた業務運営の実践および当方針の浸透に向けた取組みを徹底してまいります。

- 募集代理店へ指導・教育を行う営業組織に対して、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を設けています。
- 「企業品質の月」を設定し、全役職員に対し「お客様の声」に関する研修を実施するなど、お客様第一の考えに基づいた業務運営に取り組む企業文化の醸成に努めています。
- お客様第一の考えに基づいた業務運営の実践に向け、ご契約後に当社からのお電話やアンケートを通じて把握した「お客様の声」に基づき、定期的に業務の見直し等を行ってまいります。
- 「お客様第一の業務運営に関する方針」に基づく取組状況について、定期的に取り締り会等へ報告するとともに、オフィシャルホームページ等を通じて公表してまいります。また、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方針を表明する「消費者志向自主宣言」を実施し、これまで以上にお客様の安心と満足の実現に取り組んでいきます。

以上



# 「お客さま第一の業務運営に関する方針」の 取組み状況について (2018年度末概況)

2019年5月30日

三井住友海上プライマリー生命保険株式会社

MS&AD INSURANCE GROUP

# 1. 「お客さま第一の業務運営に関する方針」の取組みと成果指標（KPI）

- 「お客さま第一の業務運営に関する方針」の2018年度取組みおよび成果指標（KPI）をとりまとめましたので、公表いたします。
- 今後も、上記方針に基づく取組みを継続的に実施するとともに、取組み状況を定期的に評価した上で業務運営の検証・見直しを行うPDCAサイクルを通じて、お客さま視点に立った業務運営を一層推進してまいります。

## <「お客さま第一の業務運営に関する方針」の構成>

方針1	お客さまに対する三井住友海上プライマリー生命の想い
方針2	お客さまにとって最善な商品・サービスの提供
方針3	お客さまにとってわかりやすい情報の提供
方針4	お客さま視点に立ったアフターフォローの実施
方針5	「お客さまの声」を経営に活かす取組み
方針6	利益相反の適切な管理
方針7	お客さま第一の考えに基づいた業務運営の実践

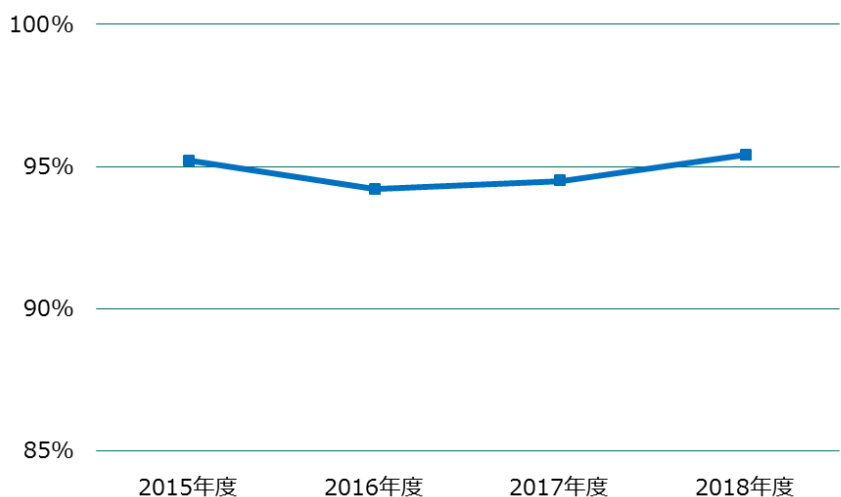
## <成果指標（KPI）>

P.2	新規保険契約の手続きに関する満足度
P.3	電話対応時のわかりやすさに関する満足度
P.4	FP資格を保有する当社社員数 代理店募集人の日常的なコンサルティング スキルアップを目的とした研修受講者数
P.5	「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



## 2. 「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく成果指標

### 新規保険契約の手続きに関する満足度



2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
95.2%	94.2%	94.5%	<b>95.4%</b>

※ 全体に対する「満足」「ほぼ満足」の割合

### 【2018年度アンケート概要】

- 実施期間： 2018年4月～2019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： 41,990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・しおり・約款などのわかりやすさ 等

- 新たに保険契約を申し込まれた際にお送りする保険証券に同封しているアンケートのご回答を集計・分析し、保険契約の手続きに関する満足度を、継続して測定しています。
- 消費者関連専門家から帳票等の見やすさ、わかりやすさについて、ご意見をいただき、**帳票等の改善に活かす取組みを導入**し、活用しています。

### 【商品パンフレットの改善例】

預金との違いや為替リスクなど、お客さまに特にご確認いただきたい事項を取り纏めたページを作成しました。

! 最後に、ご確認ください

! この商品は預金ではありません。

この商品は、生命保険商品です。預金とは異なり、元本保証はありません。

! 為替リスクの影響により、損失が生じる可能性があります。

元本保証、解約払戻金等のお受取りはすべて契約通貨となります。契約通貨と異なる通貨でお受取りになる場合には、為替リスクの影響により、損失が生じる可能性があります。

! クリーニング・オフ制度の対象です。(お申込みの撤回・契約の解除)

お申込みまたはお契約者は、保険契約の申込日と「契約締結前交付書面」を交付された日のいずれか遅い日から、その日を定めて自日以内であれば、書面により契約のお申込みの撤回または契約の解除をすることができます。

! 解約払戻金は、市場金利の影響を受けて増減します。

この保険は、主に契約通貨建ての債券で運用しており、解約時などに、その価値の変動を、解約払戻金に反映します。

! お客さまにご負担いただく費用があります。

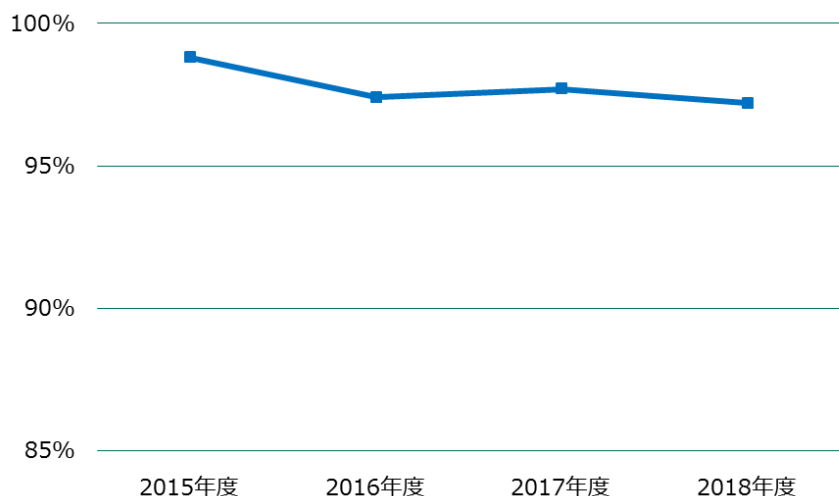
この保険は、「第1」保険期間中および第2保険期間中にご負担いただく費用、「第3」保険期間中にご負担いただく費用、「外貨」で契約を締結することで生じる費用、「遺言年金支払特約」による年金支払期間中に負担いただく費用、「解約時にご負担いただく費用」がかかります。

! 外貨で受取る場合には、外貨口座が必要です。

外貨で保険金等を受取る場合には、契約通貨の外貨口座が必要です。外貨でのお支払手続きは、月に比べてご指定口座に着金するまでに時間がかかることや、手数料等の発生がかる場合がありますので、あらかじめご了承ください。

## 2. 「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく成果指標

### 電話応対時のわかりやすさに関する満足度



2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
98.8%	97.4%	97.7%	<b>97.2%</b>

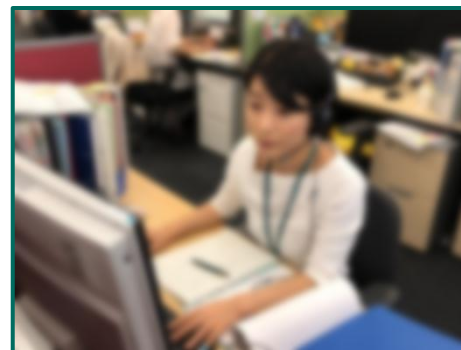
※ 2016年度以降は、「わかりやすい」「まあわかりやすい」の割合。それ以前は、全体に対する「わかりやすい」「ふつう」の割合。

#### 【2018年度アンケート概要】

- 実施期間： 2018年5月～7月／10月～12月
- 調査対象： 上記期間に、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
- 回答数： 1,770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

- お電話を通じて契約関係のお手続きをされたご契約者さまに対してアンケートを実施し、電話応対時のわかりやすさに関する満足度を測定しています。
- 2017年度に引き続き、外部機関による応対品質モニタリング評価を定期的に受ける等、**お客さま応対品質の維持・向上・改善**に取り組みました。
- 今後も応対品質を定量的に観測するほか、お客さまからのお申し出やお問い合わせに対して、**適切・迅速・丁寧に応対**できるよう、研修実施等を通じ、品質維持・向上に向け取り組んでまいります。

### お客さまサービスセンター



### 研修の様子



## 2. 「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく成果指標

### FP資格を保有する当社社員数

233名

※ 2019年3月末時点のFP1級、FP2級、CFP、AFP保有者の累計  
※ 2018年3月末時点との対比+112名

### 代理店募集人の日常的なコンサルティング スキルアップを目的とした研修受講者数

13,981名

※ 2018年度に教育センター部が主催した研修を受講した募集人の数  
※ 2017年度との対比+1,663名

- 多様化するお客さまニーズにお応えしていくため、保険商品のみならず、金融商品全般に関する知識や、相続、贈与、税務などの知識を身につけた社員の育成に取り組んでいます。
- 取組みの1つとして、**全社員に対しFP資格の取得を推進**しており、その取得により社員の**金融コンサルティング力の向上**を図っています。

【2019年3月末時点の当社社員数400名（派遣社員等を除く）】

- 代理店募集人のコンサルティングに基づく提案力向上を支援するため、2018年10月に人生100年時代を体感できる **「わたしの100年人生研修」**を新たに開発しました。
- 今後も研修メニューの拡充に努め、代理店募集人の提案力向上ならびに必要な知識やスキルの習得をサポートし、お客さまによりよいサービスをご利用いただけるよう、取り組んでまいります。

## 2. 「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく成果指標

### 「ご家族登録サービス」の登録件数

154,797件

※ 2019年3月末時点の累計登録件数  
※ 2018年3月末時点との対比+66,815件

- 「ご家族登録サービス」とは、ご契約者さまだけでなく、事前にご登録いただいたご家族さまにも、ご契約者さまと同等の範囲で、保険契約の内容に関する情報開示・提供を行うサービスです。
- より簡単にサービスをご利用いただけるよう、サービス利用申込書を改訂したほか、お電話や専用ハガキでも登録できるよう、手続方法の簡素化等に取り組んでいます。

【2019年3月末時点の保有契約件数：114万件】

### 「指定代理請求特約」の付加件数

134,341件

※ 2019年3月末時点の累計付加件数  
※ 2018年3月末時点との対比+38,043件

- 「指定代理請求特約」とは、年金受取人ご本人が年金支払請求の意思表示をできない場合に、ご契約者さまによってあらかじめ指定された代理人の方が年金受取人に代わって年金支払を請求できる特約です。
- 年金受取人ご本人によるお手続きが困難な場合でも、スムーズに年金支払をご請求できるよう、契約申込時点から本特約を付加いただくことをお勧めしています。

【本特約が付加可能な契約の2019年3月末時点の件数：36万件】



### 3. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

- 「人生100年時代」において、さまざまなお客さまニーズに  
適う商品を開発し、商品ポートフォリオの多様化  
を進めました。

#### 【つかうニーズ】

- 「人生100年時代」を楽しみながら過ごしていただきたい。  
その想いを実現するトンチン年金「あしたの、よろこび」。

#### 【わたすニーズ】

- ご家族に資産をつなぐ「生前贈与」ニーズにお応えする  
終身保険「やさしさ、つなぐ」。

#### 【のこすニーズ】

- 短期間で「ふやして、のこしたい」ニーズのほか、介護  
にも備えることができる終身保険「おおきな、まごころ」。

#### 【ふやすニーズ】

- 毎年受取るたのしみと、資産をしっかりと育てたいニーズに  
お応えする終身保険「しあわせ、ずっと2\*」。
- 資産形成層を中心とした、ふやすニーズに  
応える平準払商品「100年時代応援つみたて」。

\*「しあわせ、ずっと」は2019年5月7日の商品改定に伴い、「しあわせ、ずっと2」に名称変更しました。

## さまざまなニーズにお応えする商品

【つかう】



【わたす】



【のこす】



【ふやす】



【ふやす】



# 4. お客様にとってわかりやすい情報の提供

## 【重要な情報のわかりやすい提供】

- 特にご高齢のお客様にとって重要な情報をわかりやすくお伝えするため、外貨建て保険の商品内容やリスク等に関する募集補助資料を新たに作成しました。

## 【募集代理店での体制整備】

- お客様に保険契約の内容や重要な情報を正確でわかりやすくご説明し、ご意向に合った最善な保険商品をご提供することによって、お客様の利益を確保するため、募集代理店と定期的な意見交換等を行っています。
- ご高齢のお客様に対し、誤解を招くことのない、丁寧な説明を行うなどの、きめ細かな対応を行えるよう、各種研修等の提供を通じ募集代理店をサポートしています。


### 情報提供ツールの一例

#### 2. リスク

この商品は、地震の発生時に、金銭的に被害を蒙るおそれがあるため、地震発生時に、お金の損失を防ぐことが目的です。地震発生時に、お金の損失を防ぐことが目的です。地震発生時に、お金の損失を防ぐことが目的です。

#### ■ 本商品の主なリスク

この商品は、地震発生時に、お金の損失を防ぐことが目的です。地震発生時に、お金の損失を防ぐことが目的です。地震発生時に、お金の損失を防ぐことが目的です。

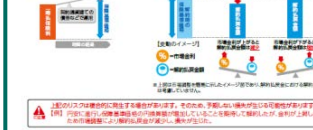


#### ● 投資リスク

この商品は、地震発生時に、お金の損失を防ぐことが目的です。地震発生時に、お金の損失を防ぐことが目的です。地震発生時に、お金の損失を防ぐことが目的です。

#### ● 運用リスク

この商品は、地震発生時に、お金の損失を防ぐことが目的です。地震発生時に、お金の損失を防ぐことが目的です。地震発生時に、お金の損失を防ぐことが目的です。



#### 3. 実質的な利回り

この商品は、地震発生時に、お金の損失を防ぐことが目的です。地震発生時に、お金の損失を防ぐことが目的です。地震発生時に、お金の損失を防ぐことが目的です。

契約種別	契約の開始時期	契約の開始時期	契約の開始時期	契約の開始時期
契約A	10年～15年	2.50%	2.50%	2.50%
	16年～20年	1.00%	0.50%	0.50%
契約B	10年～15年	2.00%	2.00%	1.84%
	16年～20年	0.50%	0.13%	---
契約C	10年～15年	0.01%	0.01%	0.01%
	16年～20年	0.01%	0.01%	---

### 募集代理店向け研修の一例

## 「わたしの100年人生研修」





## 5. お客様視点に立ったアフターフォローの実施

- お客様が円滑に手続きを行えるよう、照会の多いご契約後のお手続きについて「ご契約状況のお知らせ」に掲載し、**お客様の利便性向上**を図りました。
- 年金請求手続に関する書類の見直しを行い、お客様からご提出いただく**書類を簡素化**することで、**お客様の負担軽減**を図りました。

### お客様の利便性向上の一例

- 「ご契約状況のお知らせ」に、お客様からの照会が多いご契約後の各種お手続きについて掲載しました。

**ご契約後の各種お手続きについて**

ご加入の生命保険に関する各種お手続きについては、表面に記載の三井住友海上プライマリー生命 フリーダイヤル までお電話ください。

ご解約

請求書類でのお手続き

住所・電話番号のご変更

お電話でのお手続き

※詳しくはお送りする請求書でご案内しております。

**ご契約状況のお知らせ**

契約番号	XXXXXXXXXX	契約先住所	XXXXXXXXXX
契約名称	個人用	契約内容	個人用終身保険
契約日	2013年 09月27日	契約の型	終身保険(定期)
生保料請求支払日	2013年 09月28日		
積立利率	0.39%	積立利率	0.39%
積立利率保証	1%	積立利率保証	1%
第1保険料	2013年 09月27日付 5,000円		
第2保険料	2013年 09月27日付 5,000円		
第3保険料	2013年 09月27日付 5,000円		
払込総額	15,000円		
請求書金額	15,000円		
納付書	15,000円		
生保料請求受取人	三井住友 株式会社		
元金返還受取人	(受取者別)		

**ご契約後の各種お手続きについて**

ご加入の生命保険に関する各種お手続きについては、表面に記載の三井住友海上プライマリー生命 フリーダイヤル までお電話ください。

改姓改名、名義変更  
受取人のご指定・ご変更

ご解約

請求書類でのお手続き

住所・電話番号のご変更

お電話でのお手続き

※詳しくはお送りする請求書でご案内しております。

8

MS&AD 三井住友海上プライマリー生命

## 6. 「お客さまの声」を経営に活かす取組み

- **より広く「お客さまの声」を把握し、各種業務の改善に役立てる**ため、ハガキによる「新規保険契約の手続きに関する満足度」調査に加え、WEBアンケートを導入しました。また、「電話対応時のわかりやすさに関する満足度」調査を、年1回から年2回に実施回数を増やしました。
- お客さまから寄せられたご意見、ご要望は、当社業務の改善やお客さまの利便性向上に活かしています。

### 「苦情」と「感謝・おほめの言葉」の受付状況

項目	2017年度	2018年度
保険のご加入に関するもの	334件	341件
ご契約後のお手続きに関するもの	648件	664件
保険金・年金等のお支払いに関するもの	450件	462件
その他*1	1,949件	1,503件
<b>合計</b>	<b>3,381件</b>	<b>2,970件</b>
感謝・おほめの言葉*2	1,126件	1,666件

\*1 「運用実績に関する苦情」「フリーダイヤルの受信状況に対する苦情」「会社・代理店の態度等に関する苦情」「電話対応に対する苦情」「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

\*2 「新規保険契約の手続きに関する満足度」調査を通じた集計結果

### 「お客さまの声」を活かした改善事例

#### 「お客さまの声」

各種請求する際、送付する書類が多すぎて、手続きが面倒だ。

#### 「改善事例」

お客さまのお手間を減らし、より簡便にお手続きいただく観点から、以下の書類の提出を原則不要としました。

- 未成年者による各種手続き（生存給付金請求、年金請求、名義変更・住所変更等）における親権者との続柄を確認する公的書類（戸籍謄本・住民票）
- 年金請求時の本人確認書類

## 7. お客様第一の考えに基づいた業務運営の実践

### 【「企業品質の月」の取組み】

- 当社は11月を「企業品質の月」と定め、社員一人ひとりが**当事者意識を持って品質向上に取り組む**ことを目的として**全社的な取組み**を行っています。
- 2018年度は、車いす体験会への参加、ユニバーサルマナー検定\*1や認知症サポーター養成講座\*2の受講のほか、品質向上等のアイデアを募集し、**各種業務の改善に向けた検討**を行いました。

\*1 ユニバーサルマナー検定：ご高齢のお客さまや障がいをお持ちの方など多様な人々の視点に立ち、適切な理解のもと行動するためのスキルマナーである「ユニバーサルマナー」の理解と定着を目的とした検定

\*2 認知症サポーター養成講座：認知症に対する正しい知識と理解を持ち、地域で認知症の人やその家族に対してできる範囲で手助けする「認知症サポーター」を養成する講座

### 【「消費者志向自主宣言」に関する取組み】

- 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方針を表明する**「消費者志向自主宣言」**を実施し、これまで以上にお客さまの安心と満足の実現に取り組んでいきます。

### 「企業品質の月」の取組み

#### ポスターの社内掲示



#### 車いす体験会の様子

