

News Release

2018年5月28日

「お客さま第一の業務運営に関する方針」
2017年度の取組概況と今後の取組みについて

MS&ADインシュアランスグループの三井住友海上あいおい生命保険株式会社（社長：丹保 人重）は、2017年6月29日に公表した「お客さま第一の業務運営に関する方針」について、2017年度の取組概況と今後の取組みを別紙のとおりまとめました。

なお、このたびお客さま第一の業務運営の定着を図るため、本方針の取組状況を客観的に評価する14の成果指標：KPI（Key Performance Indicatorの略）を設定し、新たに公表します。

<14のKPI指標>

指標①	当社の商品・サービスへの満足度	指標⑧	家族 ^{アイ} Eye登録件数
指標②	代理店・募集人の対応・サービスへの満足度	指標⑨	安心お届け日数（保険金）
指標③	お客さまの数	指標⑩	いのち・医療に関する情報提供「Webサイト閲覧数」
指標④	契約継続率	指標⑪	いのち・医療に関する情報提供「セミナー受講者数・回数」
指標⑤	生保かんたんモード利用率	指標⑫	満点生活応援団利用者数
指標⑥	安心お届け日数（新契約）	指標⑬	募集人・社員向け「セミナー・研修等への受講者数」
指標⑦	代理請求特約付加件数	指標⑭	募集人・社員向け「研修動画等へのアクセス件数」

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、「お客さま第一の業務運営に関する方針」の取組状況を継続的に評価し、お客さまの声を真摯に受けとめ、お客さま第一の業務運営のさらなる推進に努めてまいります。

<添付>

別紙：「お客さま第一の業務運営」に関する具体的取組み ～2017年度の取組概況～

※当社オフィシャルホームページ「三井住友海上あいおい生命について」にも同内容を掲載しています。

URL：<http://www.msa-life.co.jp/company/fiduciaryduty.html>

以 上

本件に関するお問い合わせ先

三井住友海上あいおい生命保険株式会社

経営企画部 広報グループ

富吉・原

TEL 03-5539-8309

企業品質管理部 品質管理グループ

太田垣・賀集

TEL 03-5539-8308

2018年5月28日

「お客さま第一の業務運営」に関する具体的取組み ～2017年度の取組概況～

MS&AD 三井住友海上あいおい生命保険株式会社

目次

方針 1. 「お客さまの安心と満足」を活動の原点におき、 「お客さま第一」の業務運営を行います	P 2
方針 2. お客さまにご満足いただける商品・サービスを開発します	P 4
方針 3. お客さまの視点に立った保険募集を行います	P 6
方針 4. お客さまの大切なご契約を適切に管理します	P 9
方針 5. 保険金・給付金等を迅速かつ適切にお支払いします	P 12
方針 6. 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 15
方針 7. お客さまの声を業務運営の改善に活かします	P 16
方針 8. 「お客さま第一」の風土を醸成します	P 17

方針1. 「お客さまの安心と満足」を活動の原点におき、「お客さま第一」の業務運営を行います

当社の全役職員が「お客さまの安心と満足」を活動の原点におき、お客さまへの最適な商品・サービスのご提供をはじめ、すべての事業活動において、「お客さま第一」の業務運営を行ってまいります。

◆ 主な具体的取組み

- 当社は、「三井住友海上あいおい生命保険 行動憲章」の冒頭に「お客さまへの責任」を掲げ、全役職員が常にこの行動憲章に基づき、企業の社会的責任を果たしていくこととしております。また、「お客さまの安心と満足」を活動の原点におき、すべての事業活動において業務品質を向上させていくこととしております。
- MS & AD インシュアランスグループの国内生保事業を担う中核生命保険会社として、多様な販売チャネルを通じて、お客さまへの最適な商品・サービスのご提供に努めてまいりました。
- 「お客さまへの責任」をこれまで以上に果たしていくため、2017年6月に「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。）」を策定・公表するとともに、本方針に基づく取組状況を評価する以下14の指標を選定しました。
- 本方針に基づく取組みを推進し、2018年3月末時点でのお客さまの数（保有契約件数）は324万件と、2017年3月末より12万件増加しております。

【本方針に基づく取組状況を評価する14指標】

- 指標①「当社の商品・サービスへの満足度」
- 指標②「代理店・募集人の対応・サービスへの満足度」
- 指標③「お客さまの数」
- 指標④「契約継続率」
- 指標⑤「生保かんたんモード利用率」
- 指標⑥「安心お届け日数（新契約）」
- 指標⑦「代理請求特約付加件数」
- 指標⑧「家族E^{アイ}y e登録件数」
- 指標⑨「安心お届け日数（保険金）」
- 指標⑩ いのち・医療に関する情報提供「Webサイト閲覧数」
- 指標⑪ いのち・医療に関する情報提供「セミナー受講者数・回数」
- 指標⑫「満点生活応援団利用者数」
- 指標⑬ 当社のアカデミー「セミナー受講者数」
- 指標⑭ 当社のアカデミー「動画等アクセス件数」

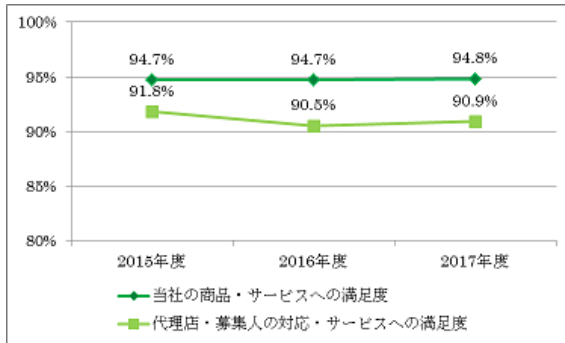
上記14指標の実績値につきましては、各方針の取組状況を評価する指標に記載しております。

◆ 本方針全体への取組状況を評価する指標

■ お客さま満足度

指標① 当社の商品・サービスへの満足度

指標② 代理店・募集人の対応・サービスへの満足度

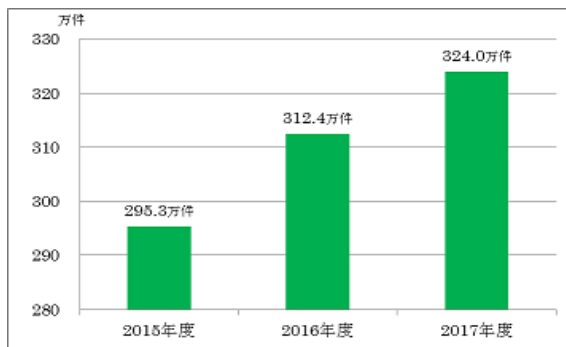


・2017年度お客さまアンケート実施概要

実施期間: 2017年5月～11か月間 送付数: 約200万件 回答数: 27,213件

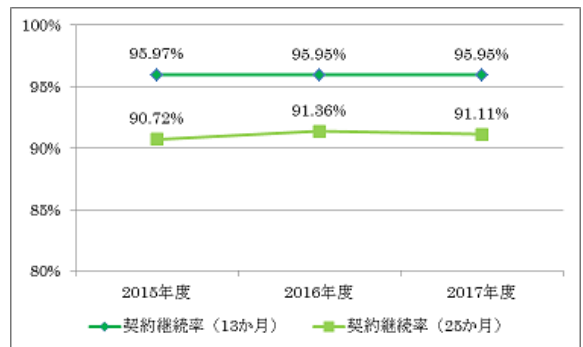
お客さま満足度として、4段階の回答選択肢のうち、上位2段階の回答割合を表示。

指標③ お客さまの数（保有契約件数）



・個人保険および個人年金保険の毎年度末時点のお客さまの数(保有契約件数)を表示しております。

指標④ 契約継続率（契約件数ベース）



・個人保険および個人年金保険契約の継続率（13か月、25か月）を表示しております。

◆ 今後の取組み

- 2018年4月からスタートした中期経営計画「Vision 2021※」においては、「お客さま第一」を活動の原点とし、社会的課題の解決に貢献する商品・サービスの提供を通じ、持続的な成長を目指すことを掲げております。

※2018年度から2021年度までの新たな中期経営計画

- 今後も、お客さまからの評価を受けながら、定期的な検証を通じて業務品質をさらに向上させ、「お客さま第一」の業務運営を推進してまいります。
- また、本方針に基づく取組状況について、定期的に当社オフィシャルホームページ等を通じて、更新・公表してまいります。

方針 2. お客様にご満足いただける商品・サービスを開発します

当社は、「お客様の安心と満足」を実現するために、お客様ニーズに沿った商品・サービスを開発してまいります。

- (1) お客様のニーズを的確に把握するとともに、社会環境の変化等にもなう市場動向に迅速かつ柔軟に対応した商品・サービスを開発してまいります。
- (2) お客様にとって、わかりやすく、ご満足いただける商品・サービスを開発してまいります。

◆ 主な具体的取組み

<お客様ニーズに沿った商品・サービスの開発>

- 当社は、2011年10月の創立以来、お客様のニーズにお応えすることができるよう、死亡保障商品、医療保障商品等を開発してまいりました。
- 2017年4月には、病気やケガによる就労不能や介護への関心が高まっていることや、女性の社会進出の進展、環境やライフスタイルの変化等を踏まえ、「働けなくなるリスク」の保障内容を拡充した「&LIFE 新総合収入保障・&LIFE新収入保障」を発売いたしました。
- 2018年4月には、要介護状態になられたときに一時金・年金を、認知症になられたときに一時金をお受け取りいただける終身保障の「終身介護・認知症プラン」を発売いたしました。認知症や介護のリスクに一生涯備えることができ、社会問題化しつつある介護への不安に、より手厚く備えることができるようにいたしました。
- また、従来商品においてお客様からご好評いただいている点はさらに強化・拡充するとともに、医療技術の進歩や社会環境の変化を踏まえた保障を拡充・追加※し、多様化するお客様のニーズに幅広くお応えするため、「&LIFE 新医療保険Aプレミア」を発売いたしました。
※八大疾病による入院日数無制限保障、認知症、抗ガン剤治療、出産・不妊治療、退院後の通院保障等
- 企業等の団体のお客様には、福利厚生制度（弔慰金・死亡退職金等）の円滑な運営を支える死亡保障商品等をご提供しております。



＜お客さまにご満足いただける商品・サービスの開発＞

- 保険募集から保険金・給付金等のお支払いまで、一連のお客さま対応を適切に行うことができるという点を十分に検証したうえで商品・サービスを開発しております。
- 保険にご加入いただいているお客さまとその同居のご家族の皆さまへ、健康・医療、暮らし、介護に関するお悩みについての電話相談サービス「満点生活応援団」をご提供し、お客さまの生活をご支援しております。
- 日々進化する医療の情報について「わかりやすくお伝えすること」、お客さまが望まれる治療について「備えのお手伝いをする」とは、真に役立つ生命保険会社として、大切な社会的使命であると考えております。そのため当社では、健康と医療についてのオープンセミナーを開催しているほか、専用Webサイト（【からだケアナビ】【先進医療.net】【先進医療ナビ】）において、健康情報や最新の医学・医療情報など、閲覧される方の目的や用途にあわせてご紹介しております。

◆ 今後の取組み

- 社会・経済動向の調査・分析を通じて、お客さまのニーズを的確に把握し、また、お客さまの保護・利便性向上・わかりやすさ等、お客さま満足の観点を重視した、商品・サービスを引き続き開発してまいります。

方針3. お客様の視点に立った保険募集を行います

当社は、お客様ニーズに沿った最適な商品・サービスをご提供できるよう、適正な保険募集を行ってまいります。

- (1) お客様に商品内容を十分にご理解いただけるよう、わかりやすく丁寧にご説明してまいります。
- (2) お客様に適切な商品をご選択いただくため、お客様の商品に関する知識・経験・財産の状況やご契約の目的等を総合的に勘案し、ご意向を踏まえたご説明を行ってまいります。

◆ 主な具体的取組み

＜商品・サービスをわかりやすくご理解いただくための取組み＞

- 商品やご契約内容を十分にご理解いただくため、「商品パンフレット」等のご説明ツールや「保険申込書」等のお手続き書類は、お客様の見やすさを重視した作成を心がけております。例えば、告知書については「伝わりやすさ」に加えて、「見やすさ、わかりやすさ、書きやすさ」をより追求し、2016年5月に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）の認証を取得しております。
- 全商品の「ご契約のしおり・約款」を1枚のCD-ROMに収容した「CD-ROM約款」をご提供しております。これにより、商品情報を検索しやすくなるなど、お客様の利便性の向上につなげております。

＜お客様にふさわしい商品・サービスをご選択いただくための取組み＞

- お客様がどのような保障をご希望されているか、お客様のご意向をアンケートやヒアリング等により丁寧に把握しております。
- お客様のご意向に沿った商品をお選びいただくため、商品内容について特にご確認いただきたい重要事項を記載した「契約概要」や「注意喚起情報」を必ずご説明しております。
- 複数の保険会社の商品を取り扱う代理店（乗合代理店）において、ご提案・推奨する商品と比較可能な同種の商品がある場合は、ご提案・推奨する理由をわかりやすくご説明するよう努めております。
- お客様にお支払いいただく保険料や、当社がお支払いする保険金・給付金および解約返戻金の額等について、丁寧なご説明に努めております。
- ご契約のお申し込みの際には、保障の目的、保険種類、保険金額、保険期間、保険料等について、お客様のご意向を確認する書面を、お客様とともに作成し、ご確認いただくこととしております。
- 団体保険において、企業等の団体がご加入をお勧めする場合にも、ご加入者となるお客様のご意向に沿った保障内容となっていることを、文書等を配布することでお客様ご自身にご確認いただけるようにするとともに、お客様にお支払いいただく保険料や、当社がお支払いする保険金・給付金等の情報について、丁寧なご説明に努めております。

<ペーパーレスによる適切・的確・簡便なお手続きの実施>

- 募集人のタブレットやパソコン端末でお申込手続きができる「生保かんたんモード」をご用意しております。商品パンフレット等の各種情報やご契約内容をタブレットやパソコン端末上でご確認いただきながら、ご契約の成立まで完結できるなど、ご意向に沿ったご契約ができる仕組みにしております。
- 2017年10月には、お申込手続きの利便性をさらに高められるよう、健康状態に関して告知いただいた内容をもとにご契約条件を即座にご提示できるよう改善するなど、機能向上を図りました。
- 「生保かんたんモード」をご利用いただいたお客さまへの「安心お届け日数（新契約）※」は、短縮傾向にあり、お客さまの安心と利便性向上につながっています。

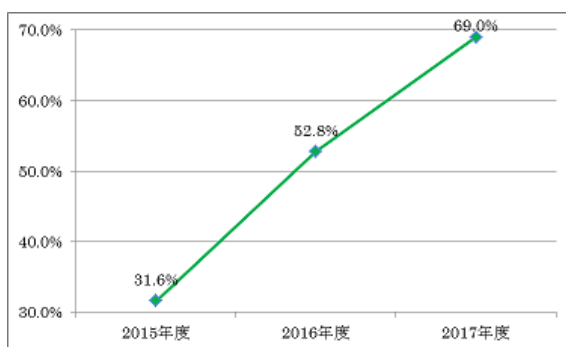
※お客さまのお申込日の翌日から、契約が成立する日までの営業日数の平均値

<ご高齢のお客さま、障がいをお持ちのお客さまへの対応>

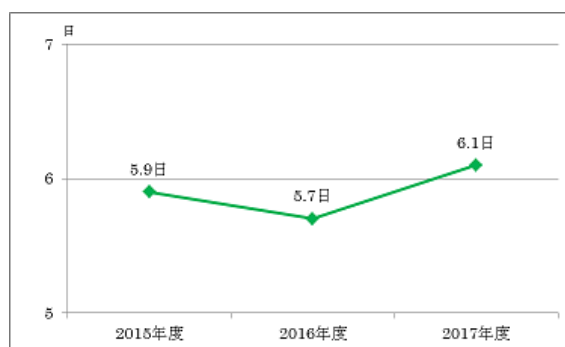
- ご高齢（満70歳以上）のお客さまへの募集に際しては、ご家族の方にもご同席をお願いしております。ご理解いただきやすい言葉で丁寧に説明したうえで、ご意向を正確に把握・確認するように努めております。
- 障がいをお持ちのお客さまには、どのような対応をご希望されているのかを丁寧に確認したうえで、障がいの状態等に配慮した適切な対応に努めております。
- お申し込みのペーパーレス手続き「生保かんたんモード」には、音声ガイド機能が備わっており、手続き画面の説明を音声で読み上げることが可能なため、ご高齢のお客さま・視覚に障がいをお持ちのお客さまにも安心してお手続きいただけます。

◆ 具体的取組みを評価する指標

指標⑤ 生保かんたんモード利用率
（お申し込みのペーパーレス手続き）



指標⑥ 安心お届け日数（新契約）
（注）生保かんたんモードを利用しない契約を含みます



◆ 今後の取組み

- 今後も、お客さまにふさわしい商品・サービスをご選択いただくための取組みを継続し、高度化してまいります。
- 「生保かんたんモード」については、お申込手続きの利便性をさらに高めるよう機能向上を図ってまいります。
- さらに、生命保険にご加入いただく際の利便性向上のため、スマートフォン等によりご契約手続きが完結するサービスの開発を進めてまいります。
- 募集代理店に支払う代理店手数料の水準は、当社経営の健全性確保および保険募集の適切性確保に留意し、設定しております。また、募集品質のさらなる向上にむけ、代理店の募集品質を総合的に評価する制度を創設しました。本制度における評価は、2019年度以降の代理店手数料に反映させてまいります。

方針 4. お客様の大切なご契約を適切に管理します

当社は、ご加入後もお客様のご契約を適切に管理してまいります。

- (1) ご加入後も、ご契約内容や保障内容等の情報提供を定期的・継続的に行ってまいります。
- (2) 適切にご契約の管理を行うとともに、お客様の利便性の向上に取り組んでまいります。
- (3) お客様からお預かりした保険料について、収益の安定性と保有資産の安全性、および十分な流動性を確保するなど、財務の健全性に留意した資産運用を行ってまいります。

◆ 主な具体的取組み

<定期的・継続的な情報提供>

- 生命保険のご契約は長期にわたるため、すべてのお客様宛に、ご加入いただいているご契約内容や各種お手続きの方法、会社情報等についてのご案内「ご契約内容のお知らせ」を毎年1回お届けするなど、継続的な情報提供を行っております。

<お客様の利便性向上>

- ご加入後のお手続き等の各種お申し出は、代理店・募集人での受け付けに加えて、当社「お客様サービスセンター」においても受け付けております。
- 「お客様サービスセンター」で受け付けをした場合は、ご契約内容変更等のお手続き類を当社からお客様に直接お届けする「ダイレクトサービス」を実施しております。
- 当社オフィシャルホームページにある「お客様Webサービス」をご利用いただくことで、ご契約内容の照会や、住所変更のお手続き、保険金・給付金請求書類のお取り寄せができます。
- 「HDI 格付けベンチマーク※1」において、当社は「問合せ窓口」「モニタリング※2」「Webサポート」の3部門すべてで、2016年度・2017年度の2年連続で最高評価の三つ星を獲得するなど、「お客様サービスセンター」の品質向上に取り組んでおります。

※1 HDI-Japanが主催する企業のお問い合わせ窓口の品質に対する格付け

※2 実際のお客様との録音データを元に、応対品質（クオリティ）を評価する項目



- ご契約者やお受取人が認知症や病気・ケガで寝たきりになるなど、意思表示ができないときに備え、お受取人に代わってご指定の代理人の方が保険金や給付金をご請求・お受け取りができる「代理請求特約」もご用意しており、お客様へ積極的にご案内しております。

＜ご高齢のお客さま、障がいをお持ちのお客さまへの対応＞

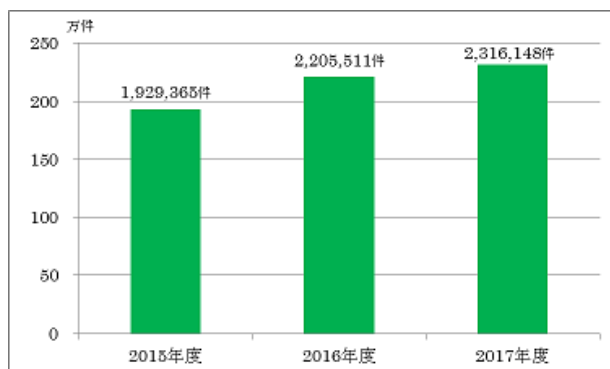
- ご高齢のお客さまを対象として、専門のコミュニケーターに直接つながる「シニア専用ダイヤル」を設置し、安心してお手続きができるようにしております。
- お客さまの満年齢が70歳、75歳、80歳、85歳および90歳以上になられたときに、お電話により、お客さまの状況をご確認させていただいております。
- ご契約者が保険契約に関する第二連絡先として、ご親族の方を登録いただく仕組み「家族E^{eye}（親族連絡先制度）」を導入しております。ご契約者と連絡がつかない場合等に、ご親族の方にご契約者の所在を確認させていただくことで、当社からの重要なご案内を確実にお届けすることができるようしております。
- 障がいをお持ちのお客さまの、障がいの状態等に配慮し、ご家族の代筆によるお申し込みや各種変更手続きができるなどの適切な対応を行っております。
- 視覚に障がいをお持ちのお客さまからご要望があった際には、点字による「ご契約内容のお知らせ」をご提供するなど、障がいのあるお客さまに配慮した対応を行っております。

＜資産運用＞

- 当社の資産運用は、資産の健全性を重視しつつ、長期的に安定した収益を確保することを基本方針としております。
- 資産運用部門が行う投資については、投資する商品の種類・保有限度・リスク量・損失対応等をリスク管理部門がモニタリングするなどの牽制を働かせることにより、安全性の高い資産運用を行う態勢としております。
- 2017年11月には、債券投資を通じた社会貢献として、アフリカを工業化することを目的としたプロジェクト資金を調達する債券に投資いたしました。

◆ 具体的取組みを評価する指標

指標⑦ 代理請求特約付加件数



・「代理請求特約」の付加率は、本特約発売である2007年以降のご契約に対しては約90%となっております。

指標⑧ 家族E^{アイ}e登録件数（親族連絡先制度）



◆ 今後の取組み

- 家族E^{アイ}e（親族連絡先制度）について、より多くのお客さまにご親族の方をご登録いただけるよう、毎年送付している「ご契約内容のお知らせ」でのご案内に加え、アフターフォロー活動でも積極的にお勧めするよう、取り組んでまいります。
- お客さまへのご契約後の情報提供の機会を増やし、お客さまとの接点をより多く持てるよう、代理店・募集人によるアフターフォロー活動を一層定着させてまいります。今年度創設しました代理店・募集人の募集品質を総合的に評価する制度を通じ、募集品質向上に努めてまいります。
- AI等の活用により、「お客さまサービスセンター」における品質向上を図り、お客さまサポートの高度化に取り組んでまいります。
- 当社オフィシャルホームページの「インターネットでのお問い合わせ」内に、耳や言葉の不自由なお客さま向けに「障がい者専用のお問い合わせフォーム」を新たに設け、障がいのあるお客さまの利便性の向上に取り組んでまいります。
- 引き続き資産の安全性や流動性に十分留意した資産運用を行いながら、社会の信頼に応えるためESG投資※を実施してまいります。
※Environment（環境）・Social（社会）・Governance（企業統治）に配慮して行う投資
- 今後も、お客さまのご契約を管理する事務体制・システムの高度化に取り組み、お客さまの利便性をさらに向上させてまいります。

方針 5. 保険金・給付金等を迅速かつ適切にお支払いします

当社は、保険金・給付金等を迅速・適切にお支払いするために、お客さまへのご確認とわかりやすいご説明に取り組んでまいります。

- (1) ご加入後も保険金・給付金等を漏れなくお支払いするために、ご契約内容について定期的にお客さまにご確認いただくよう取り組んでまいります。
- (2) 保険金・給付金等のご請求の際に、お客さまにご理解いただけるよう、わかりやすくご説明するとともに、簡便なお手続きでお支払いができるよう取り組んでまいります。

◆ 主な具体的取組み

<ご加入後のご案内>

- 保険金・給付金等を漏れなくお支払いするために、「ご契約加入時」「保険契約期間中」「保険金・給付金等のご請求受付・案内時」「満期保険金・年金等の支払期日到来時」「ご契約失効時およびご契約の復活請求可能な期間中」の各段階において、保険金・給付金等のお支払いができる場合について十分にご説明するなど、お客さまごとに適切にわかりやすくご案内するよう努めております。
- 本方針に基づく取組みを推進し、2017年度の保険金・給付金等のお支払実績は、金額にして541億円、件数にして21万件となっております。

<保険金・給付金等のご請求時のご案内>

- お客さまからのご請求のご連絡は、専門スタッフがお電話で承り、ご請求からお支払いまでの流れや、お支払いできる可能性のある保険金・給付金等についてご説明しております。また、ご請求手続きに必要な書類をご契約やご請求の内容に応じて作成し、お客さまにお送りしております。
- ご請求時にはご案内資料「保険金・給付金のご請求について」をお送りしており、お手続きの流れや、保険金・給付金をお支払いする場合・お支払いできない場合の具体例をご案内しております。
- ご高齢のお客さまには、文字を大きくし、要点をまとめた「お手続きかんたんガイド」もお送りしております。この「お手続きかんたんガイド」は、特定非営利活動法人カラーユニバーサルデザイン機構のカラーユニバーサルデザイン（CUD）認証を2017年2月に取得しております。
- 視覚に障がいがあるお客さまには、保険金・給付金のご請求手続きの方法をご自身でご理解いただけるように、ご案内冊子に音声ガイダンス機能であるSPコード※を掲載するとともに、本冊子と請求手続きの書類をお送りする際の封筒に点字を表記する対応も行いました。

※視覚に障がいがあるお客さまや高齢のお客さまに向けて開発された文字情報を内包した「高密度二次元記号」で音声で記載された文字の内容を聴くことができるコード



- 保険金・給付金請求書類をお送りしてから一定期間経過してもご請求のないお客さまには、ご請求手続きをお忘れではないか、お電話（ご請求サポートコール）やお手紙で定期的にご確認を行っております。
- お客さまのご負担を軽減するため、先進医療給付金を当社から医療機関へ直接お支払いするサービスを、2018年5月1日現在、先進医療である「陽子線治療」「重粒子線治療」を実施しているすべての医療機関（18医療機関）で実施しております。
- 入院期間が短い場合や診療報酬明細等で内容が明らかな手術を受けられた場合等には、診断書に代えて領収証等でご請求できる「簡易請求制度」を導入しております。

＜お支払い時のご案内＞

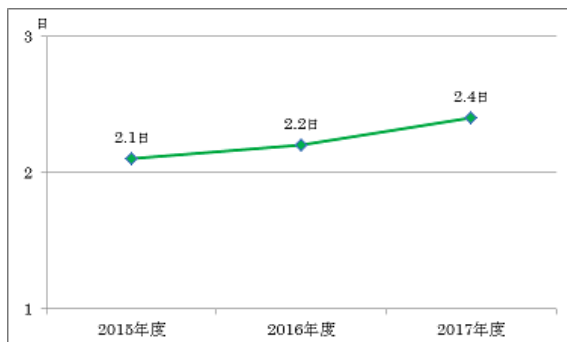
- 保険金・給付金等のお支払い時には「お手続き完了（お支払明細）のお知らせ」をお客さまにお送りのうえ、お電話によるご案内（お支払クイックコール）もあわせて行っております。他のご契約の保険金・給付金をお支払いできる可能性がある場合には、そのご請求手続きもあわせてご案内しております。

＜迅速・適切な保険金・給付金等のお支払いを実現するための体制＞

- 保険金・給付金等のお支払いについては、専門のスタッフが迅速かつ適切にご対応するとともに、お支払漏れや誤りを防止するため、お支払内容を点検・検証する体制を構築しております。
- 保険金・給付金等のお支払いの可否等のお問い合わせについては、相談窓口を設置するとともに、社外の弁護士を窓口とする「お客さま相談窓口※」を別途設けております。
※不支払等の結果について社外弁護士を通じて当社の説明を求める窓口
- 保険金・給付金等の支払・不支払決定等の適切性については、「保険金支払審査会」で社外弁護士の意見も聴取し、協議しております。また、業務運営の一層の向上のために、「保険金等支払諮問会議」で社外弁護士や消費者問題専門家から意見を聴取しております。

◆ 具体的取組みを評価する指標

指標⑨ 安心お届け日数（保険金）



・お客さまから保険金・給付金請求書類を会社・代理店が受け付けた日の翌日から着金日までの営業日数の平均値を「安心お届け日数（保険金）」としております。

◆ 今後の取組み

- 保険金・給付金等各種請求手続きのペーパーレス化に取り組み、お客さま手続きの簡便化・利便性向上を図ってまいります。
- A I 等の活用を含めた様々な取組みを推進し、より迅速かつ適切なお支払いを実現してまいります。

方針 6. 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

当社は、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を管理し、適切な業務運営を行ってまいります。

◆ 主な具体的取組み

＜社内の管理態勢の整備＞

- お客様の利益を不当に害することがないよう、利益相反管理統括部署を定め、方針・規定・マニュアルに基づき適切に把握・管理しております。

＜社員への教育＞

- 「お客様の利益を不当に害するおそれのある取引」を適切に把握・管理するため、社員への教育を定期的を実施し、周知・徹底しております。

◆ 今後の取組み

- 引き続き、上記取組みを継続していくことで、適切な業務運営に努めてまいります。

方針7. お客様の声を業務運営の改善に活かします

当社は、寄せられたすべてのお客様の声に対し、迅速・適切・真摯な対応を行ってまいります。また、お客様の声を品質とお客様満足度の向上に向けた諸施策に活かしてまいります。

◆ 主な具体的取組み

<お客様の声を業務運営の改善に活かす取組み>

- 当社は、社員のお客様さま対応について、「三井住友海上あいおい生命保険 お客様の声対応方針」を定め、あらゆる局面において、迅速・適切・真摯な対応を行い、お客様満足度の向上取組を推進しております。
- また、お客様満足を実現する商品・サービスをご提供し続けるために、全社員がお客様の声を真摯に受け止め、商品・サービスの開発・改善に活かす仕組みを整えております。
- お客様アンケート、お客様サービスセンター、代理店、社員等を通じて寄せられたお客様の声は、本社部門で内容の確認や課題を把握し、改善策を検討しております。役員・本社部門の部長により構成される「品質向上委員会」を設置し、部門横断的・全社的な課題の検討や改善の方針策定等を行い、継続的な品質向上の取組を進めております。
- 2018年4月には、お客様の声を業務改善に結びつけるため、専管部として「企業品質管理部」を新設し、会社全体の業務品質向上を統括する組織の機能強化を図りました。これにより、業務改善の取組を一層強化する態勢といたしました。
- さらに、企業品質管理部では、会社全体の制度、仕組み、事務フロー等をお客様第一の観点から迅速に改善できるよう、本社各部門との連携を強化してまいります。

<国際標準の態勢整備に向けた取組み>

- 2007年7月に国際規格「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方針）」に適合した苦情対応マネジメントシステムを構築し、適切な運用を行っていることを宣言いたしました。

◆ 今後の取組み

- 寄せられたすべてのお客様の声当真摯にお受けし、改善への取組を高度化してまいります。
- 特にお客様アンケートにつきましては、より多くのお客様の声を頂戴できますよう取組をより一層拡大してまいります。

三井住友海上あいおい生命
SUNAMITSU MARINE INSURANCE CO., LTD.

アンケートにご協力ください

当社は、お客様への安心と満足の提供を目的としてアンケートを実施しております。
アンケート結果は商品やサービスの向上に活かしておりますので、ご協力をお願いいたします。

毎年お客様を対象に、当社のサービスについてアンケートを実施いたします。以下のQRコードをスマートフォンやタブレット端末で読み取り、アンケートにご協力ください。
※アンケートは当社のホームページからもアクセスできます。
<http://www.sureco.co.jp/msa/>

アンケートにご協力のお問い合わせ先

お問い合わせ先：0120-992-465（受付時間：午前9時～午後5時）
お問い合わせ先：0120-324-3865（受付時間：午前9時～午後5時）
※お問い合わせの際は、お名前と電話番号をお知らせください。

＜注意事項＞
・ご回答は、ご回答いただいた日から1週間以内に行われます。
・当年度中にすでに回答いただいたお客様は、回答いただきません。
・ご回答いただいたお客様の個人情報については、厳重に管理させていただきます。
・ご回答いただいたお客様の個人情報は、当社の業務目的以外に使用いたしません。
・アンケートの結果は、お客様の個人情報を開示することはありません。
・お客様の個人情報は、当社の業務目的以外に使用いたしません。
・お客様の個人情報は、当社の業務目的以外に使用いたしません。
・お客様の個人情報は、当社の業務目的以外に使用いたしません。

アンケートに関するお問い合わせ窓口

0120-992-465（受付時間：午前9時～午後5時）
お問い合わせ先：0120-324-3865（受付時間：午前9時～午後5時）
お問い合わせ先：0120-324-3865（受付時間：午前9時～午後5時）
お問い合わせ先：0120-324-3865（受付時間：午前9時～午後5時）

方針 8. 「お客さま第一」の風土を醸成します

当社は、「お客さま第一」の価値観が企業文化として定着するよう、社員・代理店への教育等の機会を通じて意識を浸透させ、風土を醸成してまいります。

◆ 主な具体的取組み

<「お客さま第一」の価値観>

- 「目指す企業像」として、「お客さまに安心と満足をお届けし、お客さま・社会から信頼される企業」を掲げております。
- 中期経営計画「Vision 2021」における基本戦略に、人財の多様性を尊重し、グループ共通の価値観である「お客さま第一」の企業文化を確立することを掲げております。
- 「お客さま第一」の価値観を全役職員へ浸透させるため、経営陣によるメッセージを継続的に発信しております。

<企業文化の定着に向けた取組み>

①社員、代理店・募集人への動機づけ

- 2018年4月より、「生保かんたんモード」等の利用による募集品質向上取組、お客さまへのアフターフォロー活動強化取組、いのち・医療に関する啓発活動取組の3項目を、代理店・募集人とともに取り組む重点取組に選定いたしました。
- 重点取組を含む本方針に基づく取組状況を成果指標として「見える化」し、広く公表することで、全社員が目先の課題にだけ対応するのではなく、より中長期的な視点を持つてお客さまの利益を追求し、最善の事業活動や業務運営を目指して取り組んでいくことの意識を高めてまいります。
- 生命保険販売への使命感と高いコンサルティング能力の育成を通じて、お客さまから選ばれ続ける営業スタイルの実践を追求してまいります。
- 営業部門における組織評価制度は、品質の高い代理店の育成や、より適切な募集を行うための販売支援システムの活用率等を評価項目に取り入れるなど、「お客さま第一」の視点を根幹に運営しております。
- また、社員の目標管理制度においては、「お客さま第一」をはじめとする行動指針と目標を連動させ、プロセスや結果、成果を評価する仕組みとするなど、行動指針の徹底・浸透に取り組んでおります。

②研修等を活用した業務品質向上への取組み

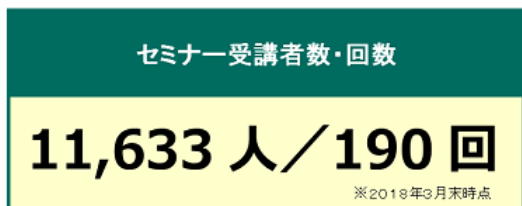
- 適切な保険募集を行う体制を構築・維持、改善するよう、代理店・募集人に対する継続的な指導・教育に取り組んでおります。具体的には、お客さまのご意向に沿った保険商品の内容や重要事項について適切に説明することができるよう、販売支援システムの活用、各種研修資料の提供、研修会の実施等を通じた指導を行っております。また、代理店点検等を通じて募集人の教育・管理・指導状況を定期的に確認しております。
- お客さまに健やかな人生を送っていただくために、ご自身の身体に目を向けていただき、身近な「健康」への気づきのきっかけとなるサービスとして、「からだケアナビ」「先進医療.net」等のWebサービスをご提供しております。
- ガン・脳卒中・認知症に関する正しい知識・予防策等をお客さまにお伝えすることは生命保険会社の社会的使命の一つと考え、「いのち・医療に関する各種セミナー」を開催しております。
- 「お客さま第一」の考えに基づいたセールスプロセス（①お客さまとの関係強化活動⇒②募集活動⇒③アフターフォロー活動）の定着に向けて、社員・代理店向け研修において、その意義・重要性を徹底しております。アフターフォロー活動においては、電話相談サービス「満点生活応援団」のご案内を確実に行うよう指導を強化しております。このサービスは、保険にご加入いただいているお客さまと、その同居のご家族の皆さまにご利用いただけます。

◆ 具体的取組みを評価する指標

■ いのち・医療に関する情報提供数 指標⑩ Webサイト閲覧数



指標⑪ セミナー受講者数・回数



指標⑫ 「満点生活応援団」利用者数



■当社のアカデミー※受講者数（募集人・社員向け研修）

※社員、代理店・募集人向けに、お客さまニーズに応える適正な募集活動・アフターフォロー活動・品質向上に資する各種教育研修を企画・実施する教育推進部門

指標⑬ セミナー受講者数（動画等での受講を含む）



指標⑭ 動画等アクセス件数



◆ 今後の取組み

- 2018年度より、本方針に対する社員の意識をさらに高めていくため、社員一人ひとりの目標管理制度における全社員共通の目標に、「お客さま第一の業務運営」を設定することといたしました。上司と部下の面接を通じて、「お客さま第一」の価値観で行動する動機づけを図ってまいります。
- 健康・医療・くらしに関して、わかりやすく、お役に立つ情報を今後も定期的にご案内し、多くのお客さまの健康で安心な暮らしを支えてまいります。
- 社外講師による最新の医療情報提供や、セミナー、動画コンテンツのさらなる充実に取り組んでまいります。また、「Web研修」強化や各営業課支社への「Web会議システム」導入の定着促進により、セミナー・研修受講者数や動画閲覧者数の増加を図ってまいります。
- 「お客さま第一」の企業文化の確立に向けて、生命保険販売の使命感、コンサルティング能力の向上に資する社員・代理店教育を拡充し、意識と行動の変革を図ってまいります。

以 上