

2019年5月30日

**「お客さま第一の業務運営」に関する具体的取組み
～2018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. 「お客様の安心と満足」を活動の原点におき、 「お客様第一」の業務運営を行います	P 2
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	P 4
方針 3. お客様の視点に立った保険募集を行います	P 6
方針 4. お客様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. お客様の利益を不当に害さないよう適切に業務を行います	P 14
方針 7. お客様の声を業務運営の改善に活かします	P 15
方針 8. 「お客様第一」の風土を醸成します	P 16

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

当社の全役職員が「お客様の安心と満足」を活動の原点におき、お客様への最適な商品・サービスのご提供をはじめ、すべての事業活動において、「お客様第一」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「お客様への責任」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、「お客様の安心と満足」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、多様な販売チャンネルを通じて、お客様への最適な商品・サービスのご提供に努めてまいりました。
- 「お客様第一の業務運営に関する方針（以下、「本方針」といいます。）」ならびに本方針に基づく取組状況を評価する以下の14指標を公表し、「お客様への責任」をこれまで以上に果たしていくため、取組みを強化してまいりました。
- 本方針に基づく取組みを推進し、2019年3月末時点でのお客様の数（保有契約件数）は340万件と、2018年3月末より16万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「お客様の数」
- 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}ye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。

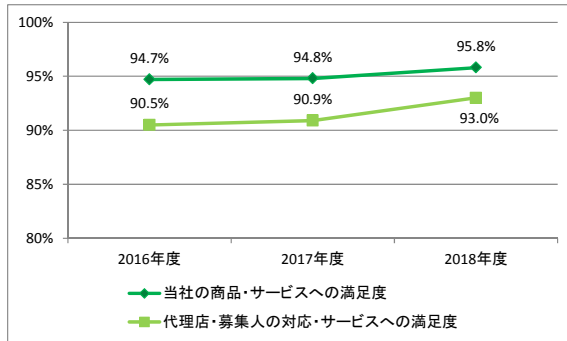
- 2019年度は、「お客様第一の業務運営」が、社員個々の活動に、より一層定着するよう、指標の一部見直しを行いました。

◆ 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

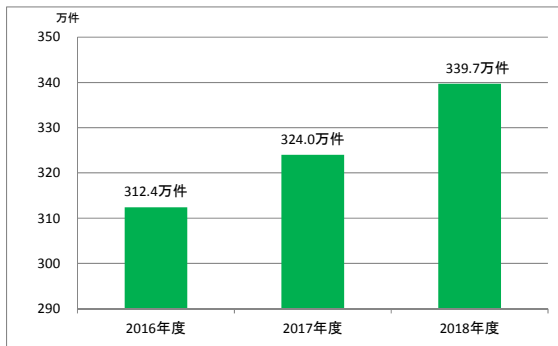


・2018年度お客さまアンケート実施概要

実施期間: 2018年5月～11か月間

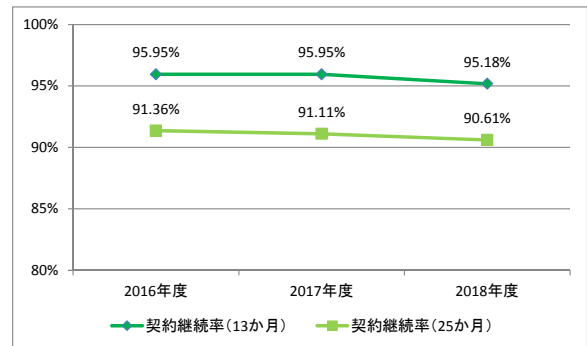
お客さま満足度として、4段階の回答選択肢のうち、上位2段階の回答割合を表示。

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年度までの当社の中期経営計画。
- 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まいります。
- 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。
- お客様の元気で長生きな生活を支える取組みとして、2018年4月発売の「&LIFE 新医療保険Aプレミア」では、ご契約いただける年齢を最高85歳（満年齢）まで拡大し、より多くのお客様にご利用いただけるようにしました。
今後も高齢化社会の進展等社会の環境変化に合わせた商品開発に注力してまいります。
※「&LIFE 新医療保険Aプレミア」の販売件数（2018年度）は、191,499件となっております。
- 年々治療が進歩・多様化する中、一人ひとりの状況やニーズに合った治療方法の選択が重要なガンに対する保障として、2018年9月に「&LIFE ガン保険スマート」を発売し、ガンの診断から入院・手術、抗ガン剤治療、通院・退院後治療、また再発時にも備えられるよう保障を追加・拡充しました。
※「&LIFE ガン保険スマート」の販売件数（2018年9月～2019年3月）は、17,841件となっております。
- 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。



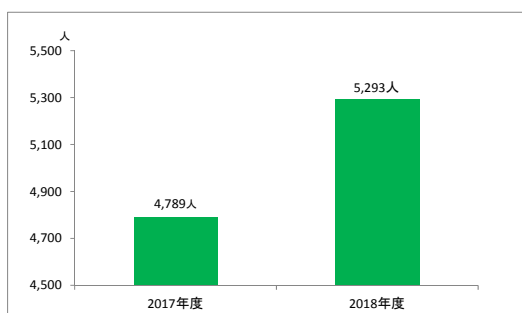
<お客さまにご満足いただける商品・サービスの開発>

- 保険募集から保険金・給付金等のお支払いまで、お客さまにご迷惑をかけず、ご安心してご契約いただけ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・医療情報などを、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。



◆ 具体的取組みを評価する指標

指標⑫ 「満点生活応援団」利用者数



◆ 今後の取組み

- 病気やケガによる就労不能、介護への関心の高まりやライフスタイルの変化等を踏まえ、2019年6月に新商品「&LIFE 新総合収入保障ワイド」「&LIFE 暮らしの応援ほけん」を発売します。
- 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、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。
※2019年1月～3月のCD-ROM約款利用率は88.8%となっております。

＜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、企業等の団体がその役職員に対して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、文書等の配布によりお客様ご自身でご確認いただけるようにしています。また、団体定期保険の募集文書を改定し、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。

- 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、設定しています。また、募集品質のさらなる向上にむけ、2018年度に代理店の募集品質を総合的に評価する制度を創設し、本制度における評価を2019年度の代理店手数料に反映させてまいります。

<ペーパーレスによる適切・的確・簡便なお手続きの実施>

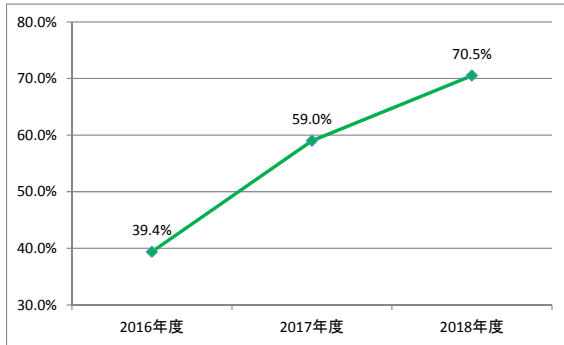
- 募集人のタブレットやパソコン端末で、商品パンフレット等の各種情報やご契約内容を端末の画面上でご確認いただきながら申込手続きが完結する「生保かんたんモード」をご用意しております。お手続きの正確性と利便性を高めることで「生保かんたんモード」の利用は進んできております。
- 「生保かんたんモード」の機能に「自動医務査定」を導入したことにより、その場でお客様に健康状態に関する告知の査定結果（引受条件）を提示することが可能になりました。即座に引受条件をご確認いただくことができるようになり、お客様の利便性が向上しました。
- 「生保かんたんモード」をご利用いただくことで、不備なく適切なお手続きが可能となり、「安心お届け日数（新契約）※」が、紙の申込書をご利用いただいた場合よりも1.3日短くなるなど、お客様の安心につながっています。
※お客様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
- 「生保かんたんモード」については、お手続きした際の申込書控をWeb経由でご提供させていただいておりましたが、ご希望により紙でもお渡しできるよう機能を改善いたしました。また、タブレットやパソコン端末で入力いただく箇所の表示をわかりやすく変更したり、告知手続きに関するお問い合わせ専用電話番号を表示するなど、お客様にとってより分かりやすく、利便性も向上するよう各種画面の改善を図りました。

<ご高齢のお客様、障がいをお持ちのお客様への対応>

- ご高齢（満70歳以上）のお客様への保険募集に際しては、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、お客様の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様には、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。
- 「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、ご高齢のお客様・視覚に障がいをお持ちのお客様にも安心してお手続きいただけます。

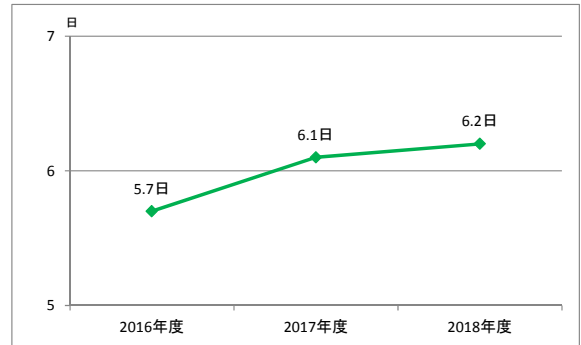
◆ 具体的取組みを評価する指標

指標⑤ 生保かんたんモード利用率<年度累計>



指標⑥ 安心お届け日数（新契約）<年度累計>

(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。
- 「ご契約のしおり・約款」については、冊子、CD-ROMでのご提供に加え、当社オフィシャルホームページ上に掲載する電子ファイルから容易に閲覧・確認いただける「Web約款」を2019年6月に導入いたします。
- 「安心お届け日数（新契約）」については、お申込みの際に「健康状態を告知いただくだけの場合」と「それ以外（医師の診査を受けていただく場合など）」に分け、それぞれについてご契約が成立するまでにかかる日数の短縮に取り組めます。引き続きお客さまの安心につながるよう努めてまいります。
- 「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。
- 代理店手数料に関して、お客さまに一層ご理解をいただく観点で、「求める代理店像」、「求める代理店像を実現するための代理店手数料制度の考え方」、考え方に基づいた「具体的な評価項目（募集品質項目等）」などについて、当社ホームページで開示してまいります。

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。
- お客様へのご契約後の情報提供の機会を増やし、お客様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。代理店・募集人の募集品質を総合的に評価する制度の中にアフターフォロー活動につながる評価項目を設定し、お客様との接点が多く持てるよう、取り組んでおります。

<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、「お客様サービスセンター」のご利用は、2018年度358,141件となっております。
- 「お客様サービスセンター」で受け付けた場合は、ご契約内容変更等のお手続き書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、2018年度は406,965件ご利用いただきました。
- 2018年9月より、個人のご契約者を対象に、初めての契約者貸付でも電話でお申し出いただくだけで手続きができるよう、電話による契約者貸付サービスの取扱範囲を拡大し、2,833件のご利用をいただきました。
- 当社オフィシャルホームページの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ができます。また、その他各種お手続き書類や保険金・給付金請求書類のお取寄せもできます。
- 「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」の2部門で、2016年度・2017年度・2018年度の3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



- ご契約者や保険金等の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、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・お受取りができる「代理請求特約」をご用意しております。「ご契約内容のお知らせ」やアフターフォロー活動を通じて積極的にご案内しており、多くのお客さまにご利用いただいております。

<ご高齢のお客さま、障がいをお持ちのお客さまへの対応>

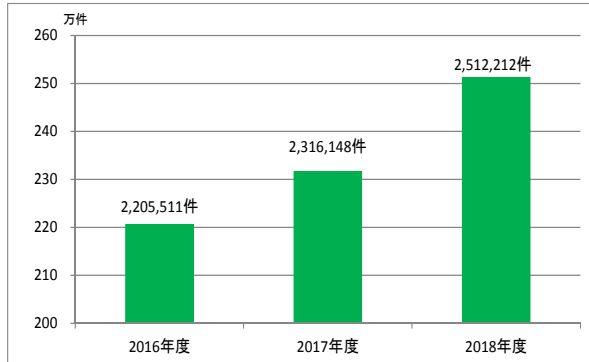
- ご高齢のお客さまを対象として、専門のコミュニケーターに直接つながる「シニア専用ダイヤル」を設置し、安心してお手続きができるようにしております。
※2018年度のご利用件数は、5,307件となっております。
- お客さまの満年齢が70歳、75歳、80歳、85歳および90歳以上になられたときに、お電話により、お客さまの状況をご確認させていただいております。
※2018年度のご確認件数は、35,200件となっております。
- ご契約者が保険契約に関する連絡先として、ご親族の方を登録いただく仕組み「家族Eye^{アイ}（親族連絡先制度）」を導入しております。ご契約者と連絡がつかない場合等に、ご親族の方にご契約者の所在を確認させていただくことで、当社からの重要なお案内を確実にお届けすることができるようにしております。
- 障がいをお持ちのお客さまの障がいの状態等に配慮し、ご家族の代筆でお申込みや各種変更手続きができるようにしております。
- 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。
- 投資を通じた社会貢献として、以下の債券を購入しました。
 - ・ アフリカ開発銀行債：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
 - ・ 国際協力機構債：開発途上地域の基礎インフラ開発や社会サービスへのアクセス改善等を目的としたプロジェクト資金を調達する債券

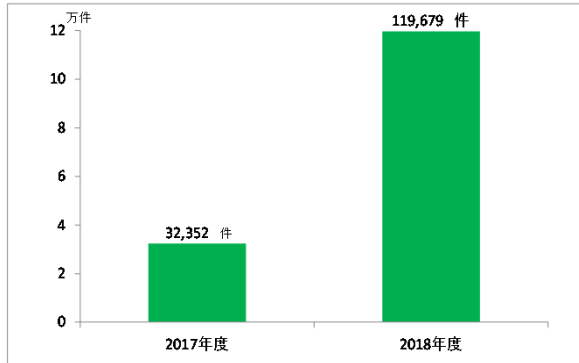
◆ 具体的取組みを評価する指標

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

- 「お客さまサービスセンター」に、A I（人工知能）等のシステムを導入し、接続品質（繋がりのやすさ）と対応品質の向上を図ることで、お客さまサポートの高度化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E S G投資※¹を実施してまいります。
※¹Environment（環境）・Social（社会）・Governance（企業統治）に配慮して行う投資
- 今後もA I、R P A※²等のデジタル技術を活用した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。
※²Robotic Process Automation（ロボティック・プロセス・オートメーション）、定型的な事務作業をパソコンのソフトウェア型ロボットが自動で実施するもの

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、2018年度の保険金・給付金等のお支払実績は、23.5万件、635億円となっております。

<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。
※2018年度は148,884件をお電話にてご対応させていただきました。
- 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）認証を取得しております。
- 視覚に障がいがあるお客さま向けに、保険金・給付金ご請求手続きのご案内冊子に掲載している従来の音声ガイダンス機能に加え、聴覚障がいのあるお客さま向けに手話動画によるガイダンス機能を追加しました。
- 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、2019年3月末現在、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（21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。
- 2019年3月より、お客さまサービスセンターの請求申出に関するシステムを改定し、オペレーターを介さない請求申出受付をご案内することで、お客さまの利便性向上を図りました。

＜お支払い時のご案内＞

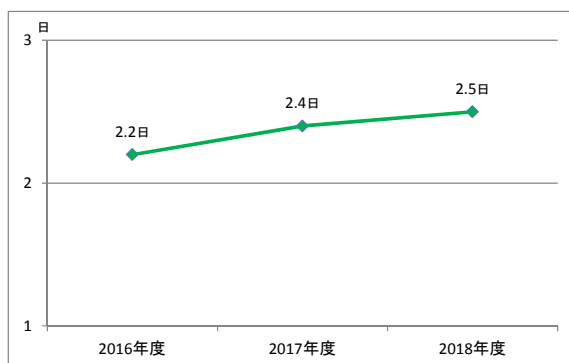
- 保険金・給付金等のお支払い時には「お手続き完了（お支払明細）のお知らせ」をお客さまにお送りのうえ、お支払いの内容によっては、お電話によるご案内（お支払クイックコール）もあわせて行っております。他のご契約の保険金・給付金をお支払いできる可能性がある場合には、そのご請求手続きもあわせてご案内しております。

＜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）＜年度累計＞



・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。
- AI（人工知能）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に、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。
- 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・サステナビリティ委員会」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。
- お客様アンケートについては、「ご契約内容のお知らせ」発送時にご案内することに加え、ご契約、保全のお手続き、給付金等のお支払い時等にもご案内するようにいたしました。これにより、年間を通して幅広い声をいただくことが可能となり、2018年度は、39,437件のご回答をいただきました。

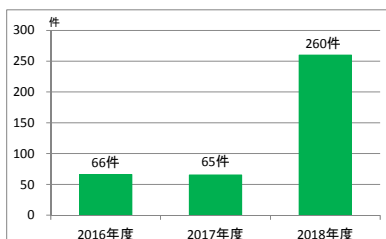
<国際標準の態勢整備に向けた取組み>

- 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

- 本方針に基づく取組状況を評価する指標として、2019年度より「お客様の声に基づく改善件数」を選定いたしました。
- お客様アンケートについては、アンケートのご案内を郵送し、Webで回答いただくことに加え、代理店を通じた取得等にも一層注力するとともに、寄せられたすべてのお客様の声を真摯にお受けし、改善への取組を一層高度化してまいります。

■ ご参考 お客様の声に基づく改善件数



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

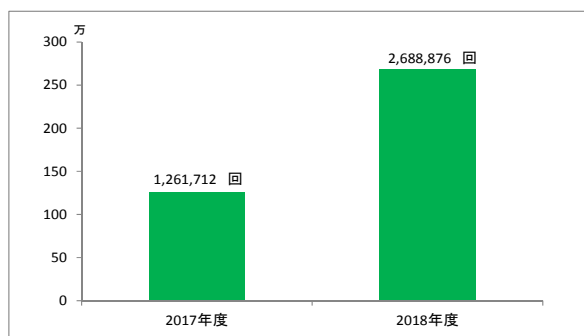
- 本方針に基づく取組みの中から、「募集品質向上取組」「アフターフォロー強化取組」「いのち・医療に関する啓発活動取組」を代理店・募集人とともに重点的に取り組んでまいりました。
- 本方針に基づく取組状況を「見える化」とともに、研修等さまざまな機会を通じて情宣することに取り組んでまいりました。引き続き、全社員が目先の課題にだけ対応するのではなく、より中長期的な視点を持ってお客さまの利益を追求し、最善の事業活動や業務運営を目指して取り組んでいくことの意識を高めてまいります。
- 生命保険販売への使命感と高いコンサルティング能力の育成に向けて、各種研修プログラムやセミナー等を開催し、お客さまから選ばれ続ける営業スタイルの定着に取り組んでまいりました。
- 営業部門における組織評価制度において、「お客さま第一」の観点から、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（生保かんたんモード等）の活用率等を評価項目に取り入れています。
- 本方針に対する社員の意識をさらに高めていくため、2018年度より、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」を設定いたしました。また、上司と部下の面接を通じて、「お客さま第一」の価値観の浸透に取り組んでまいりました。

②研修等を活用した業務品質向上への取組み

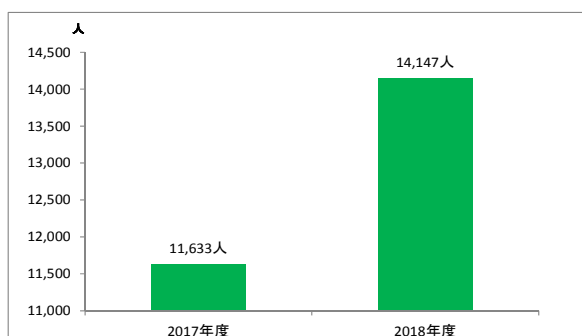
- 適切な保険募集を行う体制を構築・維持、改善するよう、代理店・募集人に対する継続的な指導・教育に取り組んでおります。具体的には、お客さまのご意向に沿った保険商品の内容や重要事項について適切に説明することができるよう、販売支援システムの活用、各種研修資料の提供、研修会の実施等を通じた指導を行っております。また、代理店点検等を通じて募集人の教育・管理・指導状況を定期的に確認しております。
- お客さまに健やかな人生を送っていただくために、ご自身の身体に目を向けていただき、身近な「健康」への気づきのきっかけとなるサービスとして、「からだケアナビ」「先進医療.net」等のWebサービスをご提供しております。
- 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」を積極開催し、多くの方に受講いただきました。
- 「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。
- 社外講師による各種セミナーの開催、最新の医療情報・動画コンテンツ等の提供を行いました。また、「Web研修」や各営業課支社への「Web会議システム」導入の定着が図れたこと等により、研修受講者数や動画閲覧者数の増加につながりました。

◆ 具体的取組みを評価する指標

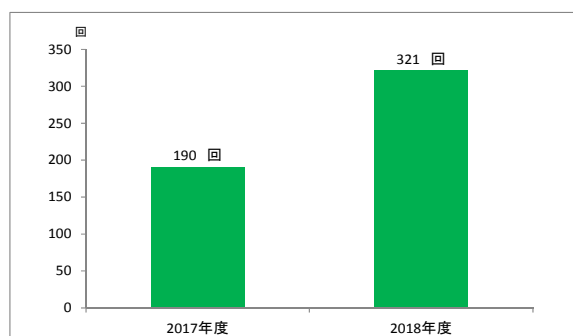
- いのち・医療に関する情報提供数
- 指標⑩ Webサイト閲覧数



指標⑪ セミナー受講者数



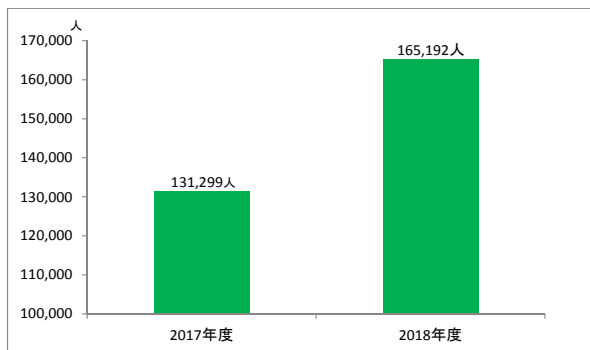
セミナー回数



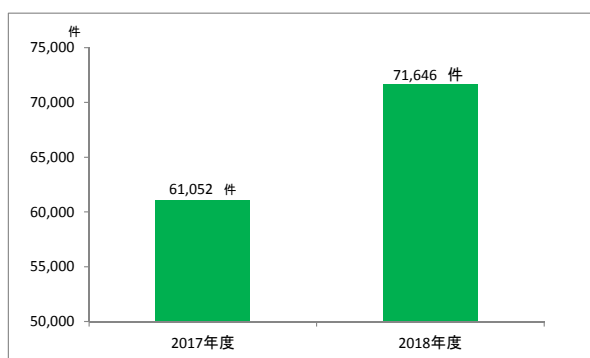
■当社のアカデミー※受講者数（募集人・社員向け研修）

※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

- 健康・医療・暮らしに関して、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。
- 「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、意識と行動を高めてまいります。

以 上