

「お客さま本位の業務運営方針」に係る評価指標の結果公表および評価指標の追加について

住友生命保険相互会社（社長 橋本雅博）は、平成29年5月に公表した「お客さま本位の業務運営方針」において、同方針の定着度を図るための評価指標として設定した「お客さま満足度（総合満足度）」ならびに「場面に応じたお客さま満足度」の調査結果が判明しましたので、お知らせいたします。

また、新たに「当社特定保険契約*の取扱代理店数」「特定保険契約新契約件数」ならびに「特定保険契約における苦情発生状況」を評価指標として追加設定いたします。

当社はこれからも、お客さまの最善の利益を追求するとともに、お客さまから信頼され選ばれる会社であり続けるために、「お客さま本位の業務運営方針」に基づく具体的な取組みを積極的に推進してまいります。

1. 「お客さま満足度（総合満足度）」および「場面に応じたお客さま満足度」の調査結果

- 平成18年度よりお客さまの声を経営に活かす取組みを推進する観点から、お客さま満足度アンケートを実施しております。
- 住友生命に対する総合的な満足度は、満足されている方（「満足」「まあ満足」の合計）が90.6%、ご不満を感じられている方（「不満」「やや不満」の合計）が9.4%でした。
- 今回より初めて、場面に応じたお客さま満足度として、「ご加入時」「ご加入後」「お支払い時」のそれぞれの場面の満足度を調査いたしました。
- ご加入時の満足度は、満足されている方が91.0%、ご不満を感じられている方が9.0%でした。
- ご加入後の満足度は、満足されている方が88.2%、ご不満を感じられている方が11.8%でした。
- お支払い時の満足度は、満足されている方が93.3%、ご不満を感じられている方が6.7%でした。
- 今後、調査結果を分析し、各種取組みの進捗状況も踏まえつつ、更なる改善を図るべく、新たな取組みの検討を含めPDCA機能を発揮してまいります。

2. 評価指標の追加設定

- 「お客さま満足度（総合満足度）」「場面（ご加入時・ご加入後・お支払い時）に応じたお客さま満足度」に加え、特定保険契約に関する評価指標を追加設定いたします。
- 具体的には、「特定保険契約の取扱代理店数」「特定保険契約新契約件数」「特定保険契約における苦情発生状況」を新たに評価指標といたします。
- 市場リスクを有する特定保険契約に対して、きめ細かく評価指標を設定することが「お客さま本位の業務運営」の一層の推進に資するものと考えております。
- 追加設定した評価指標の実績については、平成29年度の結果が判明後に公表いたします。

*:市場リスクを有する外貨建保険・変額年金保険等の投資性商品

「平成29年度お客さま満足度アンケート」の結果

1. 調査概要

対象者・対象者数	当社ご契約者・17,500名	実施時期	平成29年8～9月
手法	Web	回答数	2,488名

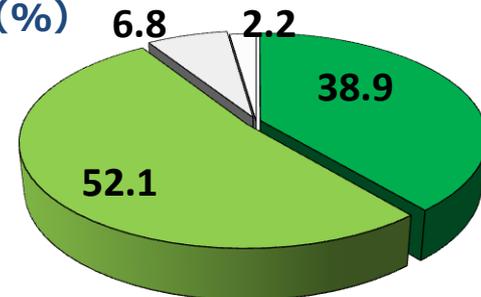
2. アンケート結果

- ▶ 平成18年度よりお客さまの声を経営に活かす取組みを推進する観点からお客さま満足度アンケートを実施しております。
- ▶ 総合満足度および場面（ご加入時・ご加入後・お支払い時）に応じた満足度は次のとおりとなっております。

b. 場面に応じた満足度

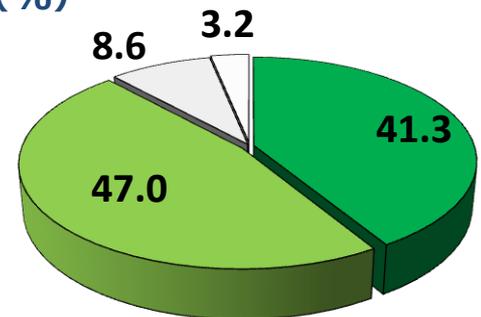
(1) ご加入時の満足度 (%)

満足層：91.0%
不満足層：9.0%



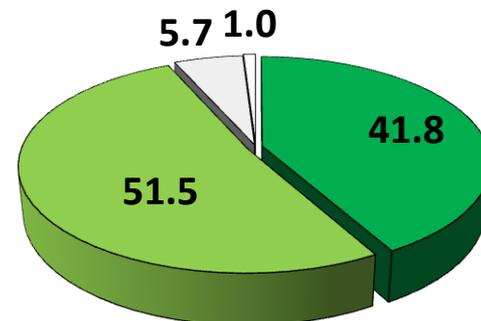
(2) ご加入後の満足度 (%)

満足層：88.2%
不満足層：11.8%



(3) お支払い時の満足度 (%)

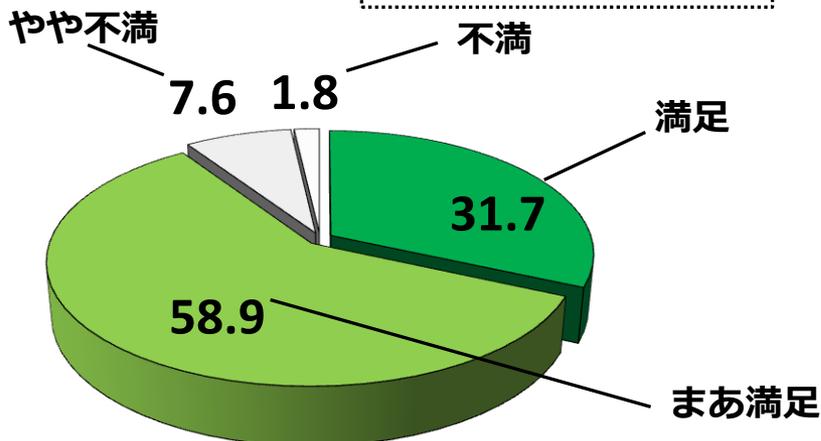
満足層：93.3%
不満足層：6.7%



a. 住友生命に対する総合的な満足度 (%)

満足層：90.6%
不満足層：9.4%

- ・満足層
「満足」「まあ満足」の合計
- ・不満足層
「不満」「やや不満」の合計



※今年度よりアンケート手法の変更（郵送からWeb）に伴い、過去の数値については記載しておりません。