

2023年3月24日

住友生命保険相互会社

**J. D. パワー2023年生命保険金請求対応満足度調査SM
総合満足度ランキングで第1位を受賞
～「保険金支払」ファクターで最高評価～**

住友生命保険相互会社（取締役 代表執行役社長 高田 幸徳、以下「住友生命」）は、顧客満足度に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J. D. パワー ジャパンが発表した「J. D. パワー2023年生命保険金請求対応満足度調査SM」において、総合満足度ランキング第1位を受賞しましたことをお知らせします。

「J. D. パワー2023年生命保険金請求対応満足度調査SM」は、株式会社 J. D. パワー ジャパンが年に1回、直近1年以内に保険金・給付金の請求手続きを行った顧客を対象に、請求プロセスにおける保険会社に対する満足度を聴取し、明らかにする調査です。

住友生命は、同調査における総合満足度ランキングにおいて、総合満足度を構成するファクターのうち、「保険金支払」ファクターで最高評価となり、第1位を受賞しました。

住友生命は、「人」による親身・丁寧なサービスに、「最先端のデジタル技術」を融合することで、お客さま一人ひとりの「よりよく生きる＝ウェルビーイング」に貢献することを目指しています。

今年度は、新型コロナウイルス感染症の影響で入院給付金のご請求が大幅に増加しましたが、営業職員や支払業務担当者一人ひとりが親身な対応を心がけ、お支払いまで日数を要する場合であっても、真摯にお客さまに説明し、また、お支払完了の際には手続き完了のご連絡をさせていただくなど、全社を挙げて丁寧な対応を心がけてきました。

お客さま利便性向上の観点からは、給付金請求のデジタル化を開始^{*}し、お客さまの負荷軽減、従来以上に早い給付金のお支払いにも取り組みました。

※詳細は右記 URL をご参照ください。 <https://www.sumitomolife.co.jp/about/newsrelease/pdf/2021/220106.pdf>

同調査においては、「保険金支払」と併せて「顧客対応」「請求手続」も顧客満足度を構成する重要なファクターとされており、これらお客さまへの誠実・公正な取組みが評価いただけたものと考えています。

引き続き、住友生命はお客さまにご満足いただける請求対応に向け、各種レベルアップに取り組む、さらなる安心をお届けできるよう努めてまいります。

<J.D. パワー2023 年生命保険金請求対応満足度調査SMの概要>

- 実施期間：2022 年 11 月中旬～12 月上旬
- 調査方法：インターネット調査
- 調査対象：直近 1 年以内に保険金・給付金の申請手続きを行った人（20 歳以上）
- 調査回答者数：7,516 人

以上