2018年6月29日

各位

ソニーフィナンシャルホールディングス株式会社
（コード番号：8729　東証第一部）

本日、ソニーフィナンシャルホールディングス株式会社の100%子会社であるソニー生命保険株式会社が下記プレスリリースを行いましたので、お知らせします。

記

ソニー生命保険株式会社　プレスリリース（添付）

「お客さま本位の業務運営方針」2017 年度の取組結果と成果指標について

以　上

【お問合せ先】
ソニー生命保険株式会社　広報部広報課（TEL:03-5290-6228）

Sony Life

News Release

2018 年 6 月 29 日

ソニー生命保険株式会社

「お客さま本位の業務運営方針」
2017 年度の取組結果と成果指標について

ソニー生命保険株式会社（社長　萩本 友男、以下「当社」）は、2017 年 6 月に策定した「お客さま本位の業務運営方針」（以下「当方針」）ならびに「お客さま本位の業務運営に係る取組内容」（以下「当取組内容」）について、2017 年度の取組結果をまとめましたので、お知らせいたします。

また、当方針の定着度合いを測るための成果指標を新たに定めました。

■「お客さま本位の業務運営方針」の定着度合いを測る成果指標

指標①：「お客さま総合満足度」（表 1）

当社のご契約者さまを対象に、毎年実施する「お客さまアンケート※」で「当社に対する総合満足度」をお伺いする質問にて、上位 3 つの選択肢を回答されたお客さまの割合

※2017 年度お客さまアンケート実施概要
実施期間：2018 年 1 月～2018 年 2 月　調査対象：既契約者約 1.5 万名　回答数：約 6.5 千名
質問内容：営業社員対応・代理店対応・加入時手続・商品満足度・企業への信頼感等

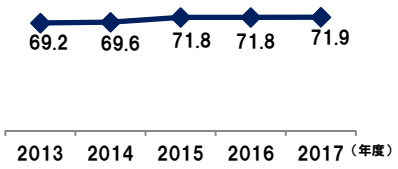
指標②：「保有契約者数」（表 2）

当社にご契約をいただいているお客さまの総数

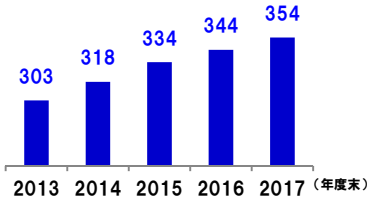
指標③：「保有契約高」（表 3）

個々のお客さまに対して当社が保障する金額の総合計額

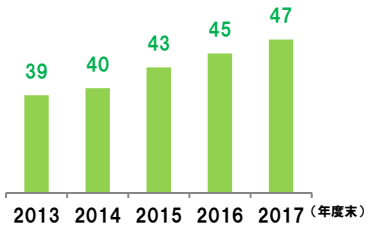
（表 1）お客さま総合満足度（単位：%）
※とても満足・満足・やや満足の総数



（表 2）保有契約者数（単位：万人）



（表 3）保有契約高（単位：兆円）



※保有契約者数・保有契約高の数値は、個人保険および個人年金保険の合計です。

これらの指標は当社のサービスや商品、ライフプランナーや募集代理店の提案力等に対するお客さまの評価の表れであると考え、今後も各指標の中長期的な傾向を把握し、定期的に当方針や取組内容の進捗状況の振り返りを行うことにより、一層お客さま本位の視点に立った業務運営へと繋げてまいります。

今後も、当方針を社員一人ひとりに浸透させ、当取組内容を真摯に実行し続けることにより、「合理的な生命保険と質の高いサービスを提供することによって、顧客の経済的保障と安定を図る」という基本使命を果たし続けてまいります。

※「お客さま本位の業務運営方針」ならびに「お客さま本位の業務運営に係る取組内容」は、当社ホームページ（http://www.sonylife.co.jp/company/corporate/fiduciaryduty/）に掲載しております。

以　上

遠い約束を果たすために
LIFEPLANNER VALUE.
ライフプランナーバリュー

「ライフプランナー」および「ライフプランナーバリュー」は、ソニー生命の登録商標です。

お客さま本位の業務運営方針の
取組結果のご報告について

2018年6月

ソニー生命保険株式会社

目次

当社の「お客さま本位の業務運営方針」と「お客さま本位の業務運営に係る取組内容」について、
2017年度の主な取組結果についてまとめました。

1.「お客さま本位の業務運営」に関する取組　・・・　P3

2.「お客さまの声を業務運営に活かす態勢」に関する取組　・・・　P4

3.「お客さまへの最適な保障の提供」に関する取組　・・・　P5～9

4.「最適な保障を支える商品開発と資産運用」に関する取組　・・・　P10～11

5.「保険金等の確実な支払のためのより良いサービスの提供」に関する取組　・・・　P12～13

6.「利益相反の適切な管理」に関する取組　・・・　P14

7.「お客さま本位の行動に対する適切な動機づけ」に関する取組　・・・　P15

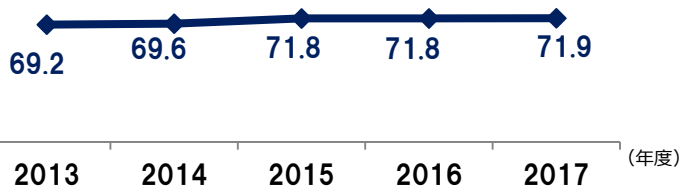
方針① 「お客さま本位の業務運営」に関する取組

当社は、お客さまに合理的な生命保険と質の高いサービスを提供し、お客さまの経済的保障と安定を図るために、あらゆる業務運営においてお客さま本位で行動するよう努めてまいります。

・お客さま本位の業務運営の実行・定着度合いを測定する成果指標として、当社のサービス、商品、ライフプランナーおよび募集代理店の提案力等の総合的な評価である「お客さま総合満足度」と「保有契約者数」、「保有契約高」を設定いたしました。本指標については、2018年6月より毎年公表します。

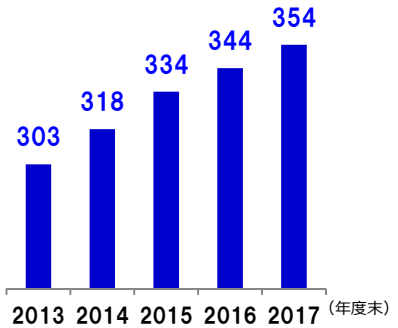
・2017年6月の「お客さま本位の業務運営方針」の策定・公表にあたり、全ての支社への役員訪問による意見交換会の実施や管理職向け教育プログラムでのディスカッションを行うことにより、当方針に基づく業務運営のあり方や考え方の醸成に取り組んでいます。

＜お客さま総合満足度＞ ※とても満足・満足・やや満足の合計

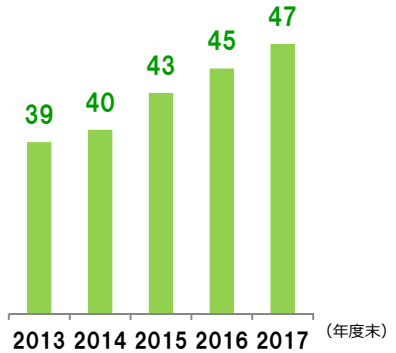


※2017年度お客さまアンケート実施概要
・年1回実施（2018年1月～2018年2月）
・調査対象：既契約者約1.5万名
・回答者数：約6.5千名
・質問内容：営業社員対応・代理店対応・加入時手続・商品満足度・企業への信頼感等
・お客さま満足度は、7段階の選択肢から回答

＜保有契約者数＞ 単位：万人



＜保有契約高＞ 単位：兆円



※保有契約者数・保有契約高の数値は、個人保険および個人年金保険の合計です。

方針② 「お客さまの声を業務運営に活かす態勢」に関する取組

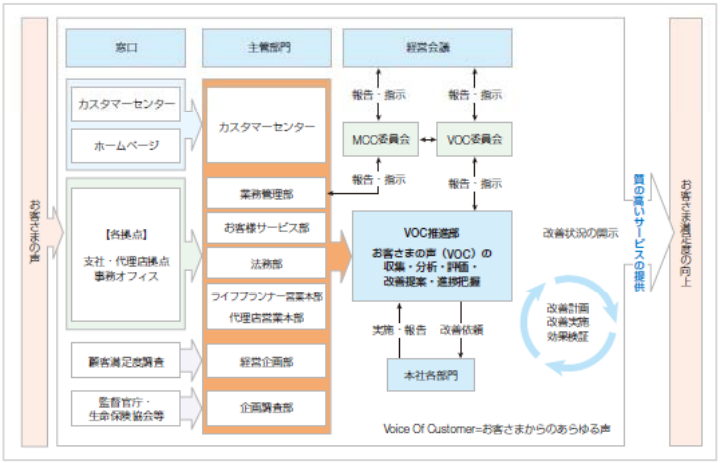
お客さまからのご意見やご要望などの「お客さまからの声」を広くお伺いするとともに、これを真摯に受け止め、お客さまの声を活かした業務運営を進めてまいります。

・当社では、四半期に一度「VOC委員会」を開催し、お客さまからお伺いしたご意見・ご要望等について議論を行い、サービス等の改善に取り組んでいます。また、結果については、当社ホームページにて四半期に一度、ご紹介しています。

・当社に対するお客さまの評価をお伺いするため、2つのアンケート（「お客さまアンケート」（※1）、「お客さま満足度アンケート」（※2））を実施しています。
　アンケート結果に基づく「お客さまの声」は、社内各部門ならびにライフプランナーへのフィードバックを通じ、サービスレベルの向上に繋げてまいります。

※1：ご契約者さまを対象に、「営業社員対応」、「代理店対応」、「加入時手続」、「商品満足度」、「企業への信頼感」等をお伺いするアンケートです。
※2：ライフプランナー経由でのご契約者さまを対象に「訪問頻度」、「新商品・サービス等の情報提供」・「対応の迅速性」等についてお伺いするアンケートです。

＜お客さまの声（VOC）を活かす態勢図＞



お客さまの声からはじまるサービス改善の取組（一例）	
＜お客さまのお声＞ パソコンだけでなく、タブレットやスマートフォンでも、約款を見ることができたらいいのに	インターネットを利用して当社ホームページ上でご覧いただける「ご契約のしおり・約款」のWeb版の提供を開始し、タブレットやスマートフォンなどでも閲覧できるよう対応しました。 また、お申し込みの際には、従来の「ご契約のしおり・約款」のCD-ROM版・冊子版に加え、Web版を選択できるようにいたしました。（2017年7月2日～）

方針③ 「お客さまへ最適な保障の提供」に関する取組

当社は社員一人ひとりがコンサルティングセールス・コンサルティングフォローの質を追求し続け、お客さまとの「遠い約束」（※）を果たし続けてまいります。
（※）当社では、お客さまとのご契約を「遠い約束」と位置づけています。

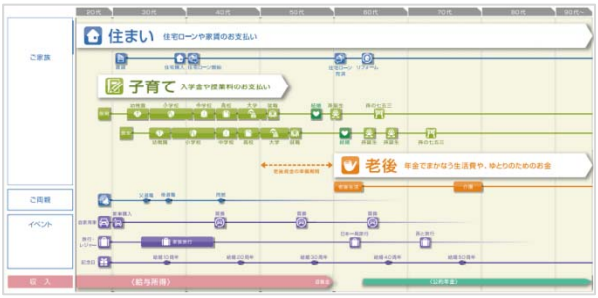
＜コンサルティングセールス＞
・生命保険のご提案に際しては、お客さまのライフプランに必要な保障を設計するため、当社のシミュレーションツールであるLiPSSを用いた面談を実施しています。

・LiPSSでは各種税制や社会保障制度等はもちろんのこと、一般的に必要とされるお子さまの教育資金や住宅購入に際して必要な資金など、お客さまのライフプランに応じた分かりやすい情報をご提供するよう努めています。
　加えて、お客さまにとって最適な保障額を算出するために必ずお伺いすべき項目を設定し、それらの情報に基づき保障を設計し、ご提案する取組を推進しています。

＜LiPSSについて＞

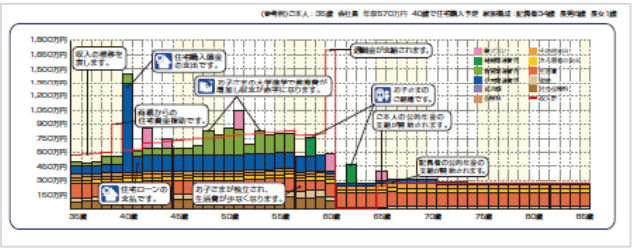
ライフプランニング

STEP1：お各さまの夢や希望(ライフプラン)を描く



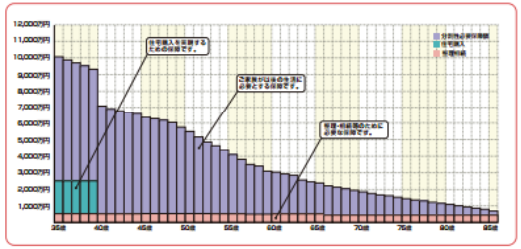
シミュレーション

STEP2：将来の収支のシミュレーション(年度別の収支グラフ)



保障の設計

STEP3：リスクに対する保障の設計（必要保障額グラフ）

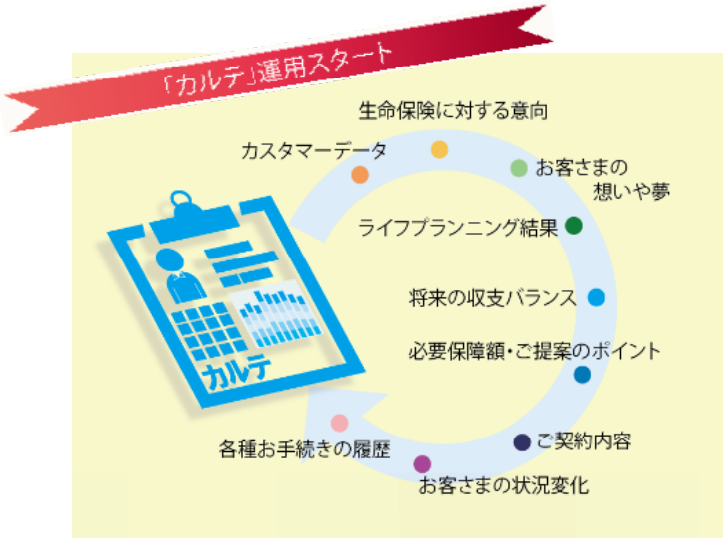


方針③ 「お客さまへ最適な保障の提供」に関する取組

・特にライフプランナーは、ご契約に至るまでの面談内容（ご加入時のライフプランやご意向、商品のご提案理由等）を記録するために「カルテ」（※）を導入し、お客さまのご加入時の状況や情報を適切に把握することで、ご契約後の適切なコンサルティングフォローに繋げていくための取組を行っています。

※当社は「カルテ(KARTE)」を2018年3月に商標登録しました。
　今後は、未来に亘り、お客さまとお客さまの大切な人に寄り添い続けるためのプラットフォームとしてカルテを活用してまいります。
　カルテには、お客さまの情報やご意向、商品・サービスのご加入経緯等を記録に残すことによって、お客さま一人ひとりに最適なサービスをご提供するよう努めてまいります。

＜お客さまとの「カルテ」の概要イメージ＞



方針③ 「お客さまへ最適な保障の提供」に関する取組

＜重要な情報のご提供＞

・市場リスクのある商品のお申し込みにおいては、外貨建て保険に加え、変額保険においても全てのお客さまに本社部門より確認コールを実施し、当該商品の特性やお客さまにご負担いただくリスクについて認識相違がないか確認する取組を導入しました。

・障がいのあるお客さまの状態等に配慮し、ご家族の代筆によるお申し込みやご契約後の各種お手続ができるよう、適切な対応を行っています。

・また、ライフプランナーが日常の商談やご契約の手続において、お客さまの障がいの状態等に応じた適切なコミュニケーションを図るため、社内教材として「コミュニケーションブック」を作成し、配慮すべき事項等について指導を行っています。

＜社内教材「コミュニケーションブック」＞



方針③ 「お客さまへ最適な保障の提供」に関する取組

＜コンサルティングフォロー＞

・ライフプランナーは、コンサルティングフォローとして、ご契約後もお客さまの生活環境やご意向の変化をお伺いしながら、必要な保障の見直しや将来に向けた収支バランスの確保を行うことを目的にした訪問活動を継続的に行っています。

・コンサルティングフォローの際にお客さまからお伺いした内容（今後訪れる生活の変化や心配ごと等）についても、「カルテ」に記録することにより、継続的にお客さまの状況に適したタイミングでのコンタクト（訪問やお電話等）を行い、ご契約を最適な状態に保つ取組に努めてまいります。

・当社は、すべてのご契約のお客さまに年に1度、保障内容やご契約内容をご確認いただくため、「Sony Life Letter」をお送りしています。2017年度は、メルクマール対応の観点（見やすさ、読みやすさ、分かりやすさ）から情報量やデザインの見直しを行い、重要な情報を分かりやすくお届けするよう取り組んでいます。

・また、ご高齢のお客さまに対しては、3年に1度、特別版としてご送付する「定期点検チェックシート」にて、保険金や給付金のご請求に該当する事由が生じていないかについて、より分かりやすい質問内容で状況をお伺いすることや、書面や封筒の文字サイズを大きくするなど、一層配慮のある対応に努めています。

＜「Sony Life Letter」のメルクマール対応＞



方針③ 「お客さまへ最適な保障の提供」に関する取組

＜募集代理店の指導・教育＞
・募集代理店に対しては、当社の担当者や本社教育部門による研修を開催し、当社の保険提案の考え方を伝え、トレーニングを行うことにより、最適な保障の提供力の向上のための支援をしています。

・加えて、より高いお客さまサービスの水準を目指す募集人向けに、お客さまの意向のヒアリングや、意向に基づく生命保険の提案のスキルをアセスメントにより確認・評価し、一定の基準を満たした募集人を認定する制度を設けています。アセスメント受験にあたっては、当社の担当者が募集人に対して研修やロールプレイング等のトレーニングを行い、お客さまに最適な保障を提供するためのスキルの習熟を促しています。

＜当社担当者と募集代理店各社とのトレーニングの様子＞



方針④ 「最適な保障提供を支える商品開発と資産運用」に関する取組

お客さまのニードや社会を取り巻く環境を踏まえ、一人ひとりのお客さまに最適な保障をご提供するための商品の開発に取り組むとともに、各保険商品において、将来にわたり確実に保険金・給付金をお支払いするための資産運用に努めてまいります。

＜商品開発について＞

・2014年より、「生前給付終身保険（生活保障型）」や「生前給付定期保険（生活保障型）」を発売することにより、三大疾病（がん、急性心筋梗塞、脳卒中）や要介護状態等になった際の、収入の減少や治療費等の支出に備える保障を提供してまいりました。

・2017年4月には、より低廉な保険料で就業不能へのリスクに備えるため、「生前給付逓減定期保険（生活保障型）」を、同年10月には「米ドル建生前給付終身保険（生活保障型）」を発売し、お客さまのライフプランやニードに応じた選択肢の拡充に努めています。

・また、2017年10月には、「米ドル建一時払終身保険（無告知型）」を発売し、大切な人へ資産を確実に遺したいというお客さまの相続対策ニードにお応えできるよう商品ラインアップの充実に取り組んでいます。

＜米ドル建生前給付終身保険（生活保障型）＞





＜米ドル建一時払終身保険（無告知型）＞

方針④ 「最適な保障提供を支える商品開発と資産運用」に関する取組

＜資産運用について＞

・当社は、ALM（※）の考え方に基づき、残存期間の長い公社債を中心に投資を行い、金利リスクの適切なコントロールに努めています。

※ALM・・・Asset Liability Managementといい、生命保険契約の長期性に見合うよう、負債に対して適切な資産に投資を行うための総合管理手法を指します。

・お客さまからお預かりした資金を運用する立場として、投資先企業の中長期的な企業価値の維持・向上を促すため、議決権行使をはじめとするスチュワードシップ活動を行っています。結果については、当社ホームページにて公表しています。

方針⑤ 「保険金等の確実な支払のためのより良いサービスの提供」に関する取組

お客さまとの「遠い約束」を確実に果たすため、お支払いに至るまでご契約を適切に管理し、迅速かつ利便性の高い事務体制の構築に努めてまいります。また、お客さまの様々なライフスタイルやニードにお応えするためのサービスを提供し続けてまいります。

・2017年7月より「ご家族情報登録制度」を設け、ご契約者さま以外のご家族の情報を事前にご登録（※）いただくことで、ご契約内容の照会や書類の送付請求等が可能になる取組を開始しました。
※ご登録いただけるご家族には条件があります。

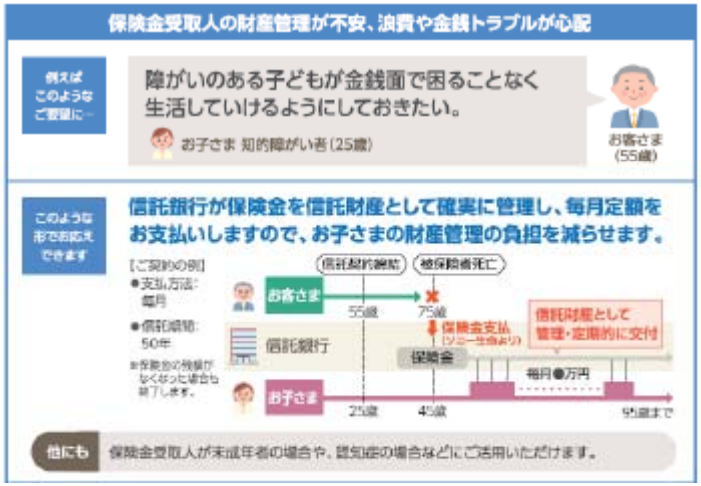
・当社はコンサルティングセールスとコンサルティングフォローを通じ、お客さまに万一のことが起こった際に、確実に保険金をお支払いし、ご遺族の方の生活の安定・維持にお役に立てるよう努めています。
　その中で、「自身の亡き後、受取人や後見人が適切に保険金を活用できるか不安が残る」というお声や、相続に関するご相談等を受け、2017年2月にライフプランナーによる生命保険信託の取扱（※）を開始しました。
※生命保険信託の取扱は、首都圏のみとなります。（2018年6月時点）

＜ご家族情報登録制度のサービスイメージ＞



※詳細は、当社ホームページより「ご家族情報登録制度規約」をご確認ください。

＜生命保険信託のご活用イメージ＞

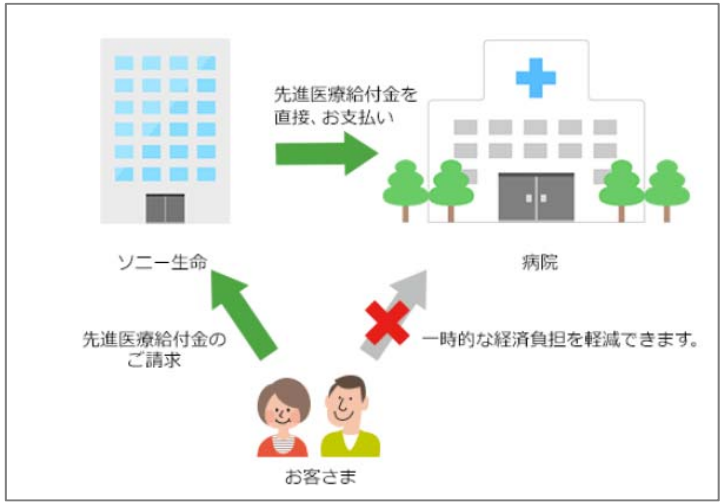


方針⑤ 「保険金等の確実な支払のためのより良いサービスの提供」に関する取組

・2017年9月より、保険金・給付金のご請求に際して医療機関が発行する診断書の取得が困難なお客さま（※）を対象に「診断書代行取得サービス」を開始し、お客さまがより一層簡便にご請求いただけるよう取り組んでいます。
※「要介護」・「身体障がい」の認定を受けているお客さまを対象としています。

・お客さまの一時的な経済負担を軽減し、安心して治療を受けていただけるよう、一般的に治療費が高額となる先進医療（重粒子治療や陽子線治療）について、当社が先進医療給付金を医療機関に直接お支払いするサービスを2018年1月より開始しました。

＜先進医療直接支払サービスについて＞



直接支払サービスの 対象医療機関数	13

※2018年3月1日時点の対象となる医療機関数です。
今後、変更が生じる可能性があります。

方針⑥ 「利益相反の適切な管理」に関する取組

お客さまの利益が不当に害されることがないようにするため、「利益相反管理方針」等を定め、
それらに従って、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について把握し、適切に管理するよう努めてまいります。

・当社は、「利益相反管理方針」等の規程を整備し、利益相反となり得るケースと管理方法について当社社員への周知を行い、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引の適切な把握・管理に努めています。

・お客さまのご意向に応じた商品のご提案を行うため、当社の生命保険商品に加え、当社グループ会社から商品の募集等を受託していますが、同種の保険商品をご提案する際には、ご提案する理由の説明を行い、その記録を徹底しています。

方針⑦ 「お客さま本位の適切な動機付け」に関する取組

当方針に基づき、あらゆる業務運営において、お客さま本位で行動していくための態勢を構築してまいります。

・すべての社員が当方針を理解し、方針に基づいた業務運営を行うため、トップメッセージのビデオ視聴ならびに各部署における業務運営のあり方についてのディスカッションを実施しました。

・ライフプランナーがお客さま本位の視点に立ったサービスを提供できるよう、保険のご提案からご契約後のコンサルティングフォローに至るまでのそれぞれのプロセスごとに研修テキストや映像教材を拡充しました。それらに基づき姿勢や知識、スキルの指導・教育に取り組んでいます。

・当社は、独自の代理店育成制度に基づき、適切な保険金や給付金のお支払いに向けたアフターフォロー推進策や、代理店経営者のマネジメント力・人材育成力向上に資するセミナー等を提供することで、代理店の経営支援に取り組んでいます。