

# 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

2022年6月

ソニーライフ・コミュニケーションズ株式会社

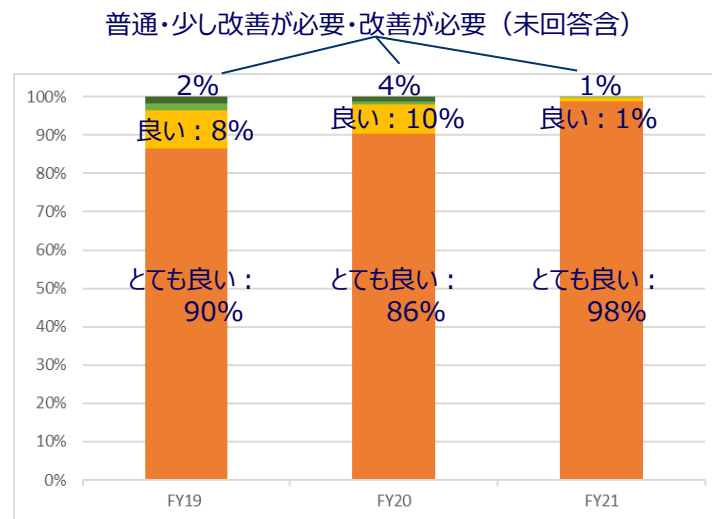
# 方針① 「お客さま本位の業務運営」に関する取組

当社は、お客さまが保険づくり(※)を通じて、人生をより豊かにすることができるよう、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。

(※)お客さま自らが保険の仕組みを理解し、あるべき保障を一から作りあげる高質な顧客体験のこと

- 当社は、お客さま本位の業務運営の実行・定着度合いを測定する評価指標として、当社のサービス、商品、ライフプランナーの提案力等の総合的な評価である「お客さま満足度」と「継続率」を設定しております。「お客さま満足度」および「継続率」については、高水準で推移しました。
- 今後も、当指標を用い、お客さま本位の業務運営に係る取組の定着度合いを測定し、取組の有効性を確認・検証することで、お客さま本位の業務運営を推進してまいります。

## <お客さま満足度(とても良い・良いの合計)>



※FY19 (2020年1月12日～2020年3月31日) 取得数：118件  
FY20 (2020年4月1日～2021年3月31日) 取得数：322件  
FY21 (2021年4月1日～2022年3月31日) 取得数：377件

## <継続率>

98.7%

※対象期間：2020年4月1日～2022年3月31日

※継続率： $\frac{\text{継続中の契約}}{\text{直近24か月の新契約}}$

# 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。

- 当社は、「お客さまの声」を広く収集し、業務運営に反映できるよう、ご来店いただいたお客さまに、任意の来店アンケートのご協力をお願いする取組を実施し、2021年度は377名のお客さまにご協力をいただくことができました。
- いただいたアンケート内容については、毎月集計を行い、全社的な会議で共有・意見交換を実施しております。引き続き、当該アンケートを通じて寄せられたお客さまの声(ご意見・ご要望等)を日々の業務運営とお客さまサービスの向上等に活かしてまいります。

## <来店アンケート>

えらぶから、つくるへ。  
保険製作所

ご来店アンケート

保険製作所へのご来店、そして本日は貴重なお時間を頂戴し、まことにありがとうございました。☺  
保険製作所では、ご来店アンケートを「お客さまのお声」として業務改善やさらなるサービス向上に活かしてまいります。☺  
ご協力よろしくお願ひします。☺

【お店について】☺

①店舗内の雰囲気や環境（照明・音響等）、店舗へのアクセスはいかがでしたか。☺

とても良い	良い	普通	少し改善してほしい	改善してほしい
-------	----	----	-----------	---------

【従業員について】☺

②エンカウンター（受付員）の接客・マナーについてはいかがでしたか。☺

とても良い	良い	普通	少し改善してほしい	改善してほしい
-------	----	----	-----------	---------

③ライフプランナーの接客・マナーについてはいかがでしたか。☺

とても良い	良い	普通	少し改善してほしい	改善してほしい
-------	----	----	-----------	---------

④ライフプランナーのご提案内容についてはいかがでしたか。（説明の分かりやすさ等）☺

とても良い	良い	普通	少し改善してほしい	改善してほしい
-------	----	----	-----------	---------

【その他】☺

⑤公式ホームページやスマートフォンアプリ等の各種ツールについてはいかがでしたか。☺

とても良い	良い	普通	少し改善してほしい	改善してほしい
-------	----	----	-----------	---------

【総合評価】☺

⑥全体を通じた印象はいかがでしたでしょうか。☺

とても良い	良い	普通	少し改善してほしい	改善してほしい
-------	----	----	-----------	---------

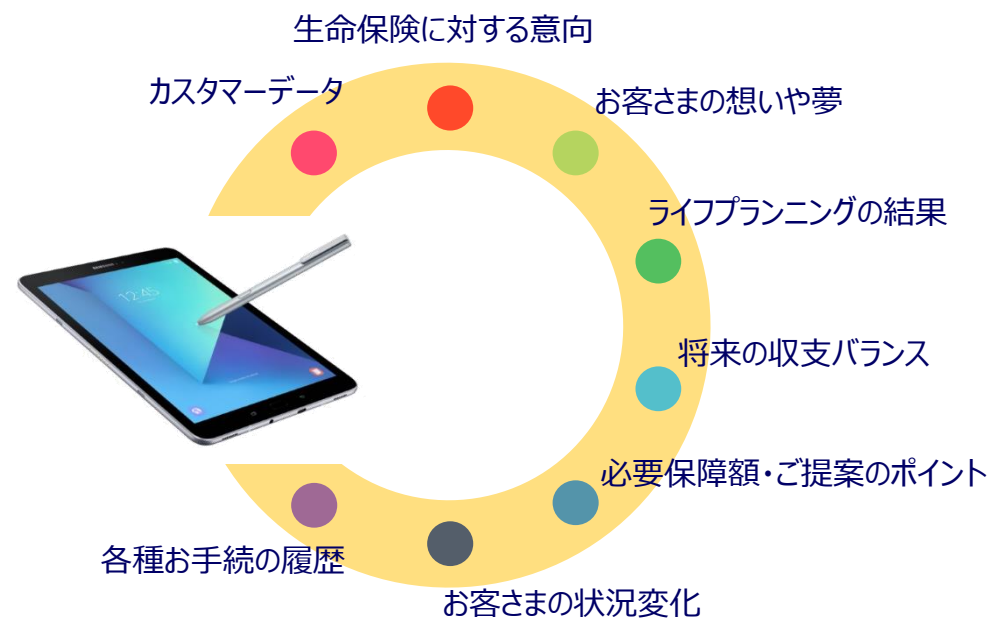
より良い店舗運営に向けてお客さまが感じたこと・改善点等については是非フィードバックをお願い致します。☺

## 方針③ 「お客さまへの最適な保障の提供」に関する取組(1/3)

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、お客さまへ最適な保障を提供し続けてまいります。

### <コンサルティングセールス>

- 生命保険のご提案にあたり、ライフプランナーは、「LiPSS」(ライフプランニング・サポートサービス)というシミュレーションツールを用いて面談を推進しております。LiPSSでは、各種税制や社会保障制度、お子さまの教育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必要な情報を分かりやすく提供し、最適な保障の提供に努めております。
- ご契約に至るまでにお伺いした面談の内容をカルテ等に記録しており、ご加入時のライフプランやご意向、そのご意向に基づく商品のご提案理由等を、全てのライフプランナーがいつでもお客さまと確認できる取組を推進しております。




# 方針③ 「お客さまへの最適な保障の提供」に関する取組(2/3)

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、お客さまへ最適な保障を提供し続けてまいります。

## <重要な情報のご提供>

- 弊社独自で作成した「保険製作所からのご案内にあたって」を商談時に必ず使用し、取扱保険会社や募集人の権限、個人情報利用目的、商品提案に関する方針等についてご説明しております。
- 外貨建保険や変額保険等の市場リスクのある商品については、加入目的やご意向、投資経験や金融知識等を適切に把握し、お客さまの状況に適した商品の提供に努めております。
- ご加入にあたっては、商品に関する説明のみならず、為替変動や分散投資の考え方を分かりやすく解説した補足資料を用いて、また手数料等については保険会社の資料を用いて、当該商品の特性やリスクについてご理解いただけるよう努めております。

## <保険製作所からのご案内にあたって>

保険製作所	保険製作所
<p>お客さま各位 保険製作所からのご案内にあたって</p> <p>このたびは、個別相談の機会を賜りより御礼申し上げます。 まずはじめに、保険製作所について以下の通りご説明させていただきます。</p> <p><b>1. 弊社の取扱保険会社・取扱銀行</b></p> <p>生命保険会社   損害保険会社    銀行 </p> <p><b>2. 募集人の権限および銀行代理業の取扱業務</b></p> <p>弊社の生命保険募集人は、お客さまと申込先の保険会社の生命保険契約の紹介を行い、契約締結の代理権はありません。 また、弊社に告知同意権はありません。告知同意権は生命保険会社および生命保険会社が指定した医師だけが行使しております。なお、保険会社が承諾した際に保険契約が有効になります。 弊社の損害保険募集人は、ソニー損害保険株式会社およびアニコム損害保険株式会社の代理店として、保険契約締結の紹介を行っており、締結代理権および告知同意権は有しておりません。また、東京海上日動火災保険株式会社の代理店として、保険契約締結の代理権を有しており、取扱保険商品によっては告知同意権を有する商品があります。 弊社の行う銀行代理業における取扱業務は、円普通預金口座開設、円預金（円普通預金、円定期預金、積み立て定期預金）、外貨預金（外貨普通預金、外貨定期預金）、住信ローン、外貨貸付、おまかせ入金サービス、Easy Bank WALLET のお申込の部分を行います。なお、銀行代理業務に際してお客さまから金融等を依頼が可能なことはございません。またその他の開業の交付を受け付けることはございません。</p> <p><b>3. 個人情報の利用目的</b></p> <p>弊社は取得した個人情報、保険会社より保険募集業務の委託を受けて当該業務の遂行に必要な範囲で利用します。また、弊社は銀行代理業を営んでおり、当該業務の遂行に必要な範囲内でも利用します。会社における具体的な個人情報利用目的は次のとおりです。 ① 弊社がお客様に提供する商品やサービスの案内、販売、維持管理 ② 弊社および取扱保険会社は主に貴社（銀行代理業）のサービスの案内、提供 ③ 弊社、その関係会社・取扱会社の各種サービスに関する案内、販売、維持管理 ④ 弊社の業務に関する情報提供、運営管理、商品・サービスの改善 弊社はお客さまへ各種商品やサービスのご案内・ご提供にあたり、弊社の親会社であるソニー生命保険株式会社が提供するシステムを利用していただくため、利用目的の範囲内で取得したお客さまの個人情報をソニー生命保険株式会社に提供させていただきます。その他、個人情報のソフトウェア・システム等での共同利用については、弊社の「プライバシーポリシー」(https://www.sonyifeed.com.jp/terms/privacy-policy.html) をご参照ください。</p> <p>&lt;住信ローンまたは口座開設のお申し込みをご希望のお客さまに対する個人情報取扱の取組について&gt; 弊社は、銀行代理業として、銀行代理業を通じて知り得たお客さまの個人情報（個人情報および個人情報取扱業務を含む）を銀行代理業以外の業務（以下、「兼業業務」といいます。）に利用することがあります。 弊社は、兼業業務を通じて知り得たお客さまの個人情報（個人情報および個人情報取扱業務を含む）をソニー銀行株式会社へ提供することがあり、ソニー銀行株式会社は社内の銀行代理業務にのみ利用します。 弊社は、兼業業務を通じて知り得たお客さまの個人情報（個人情報および個人情報取扱業務を含む）を銀行代理業務に利用することはありません。</p> <p>2022年4月版</p>	<p><b>4. お客さまへの商品提案に関する方針</b></p> <p>&lt;生命保険分野&gt; 弊社は、ライフプランニングに基づき商品提案を決定しているソニー生命保険株式会社の100%出資子会社として保険代理業を行っていることから、ソニー生命保険株式会社の商品を選択し、お客さまのご意向に沿ってご提案させていただいております。</p> <p>&lt;損害保険分野&gt; 弊社は、ソニーグループであることから、個人分野の自動車保険および海外旅行保険については、ソニー損害保険株式会社の商品を選択し、お客さまのご意向に沿ってご提案させていただいております。</p> <p>個人分野の火災保険およびその他の補償については、補償内容および過払の支払い実績等を勘案し、東京海上日動火災保険株式会社の商品を選択し、お客さまのご意向に沿ってご提案させていただいております。</p> <p>法人分野については、東京海上日動火災保険株式会社の商品をお客さまのご意向に沿ってご提案させていただいております。</p> <p>上記方針に照らし、お客さまのご意向によっては、弊社で取扱可能な他取扱保険会社の商品をご提案させていただいております。</p> <p>※弊社の取扱商品は、別紙「弊社の取扱商品一覧」をご確認ください。 ※弊社では、別紙「弊社の取扱商品一覧」以外の商品のご提案は控えていただいておりますので、あらかじめご了承ください。ご不明な点につきましては、担当までご確認ください。</p> <p><b>5. その他重要事項について</b></p> <p>● 銀行代理業者である弊社が取り扱う保険商品について ・預金はありません。その他、以下の注意事項があります。 □ ご契約のたくわえ商品は、預金ではありません。したがって、預金の利付は低く、預金保険制度の対象商品とはなりません。また、契約約款等により引当保証金と取り扱われます。 □ ご契約のおおきな金額による、銀行等の取引に影響を及ぼすことはありません。 □ 任意解約・任意解約手数料・解約増減額が保証金から増減する影響を受けて保険料に定額の上乗せ、将来お引取りになる金額や解約返戻金の額が変動する運用実績や各種手数料の影響で変動し、預入金やその他の利益を下まわることとなるときには、債務の返済に困難になる可能性があります。</p> <p>【募集代理店】 ソニーライフ・コミュニケーションズ株式会社 【出典】 保険製作所 名古屋支社 【住所】 愛知県名古屋市中区東3-23-17 SAAE SOUTH PEARLS 【連絡先】 052-269-1225</p> <p>スマホ、タブレット等からアンケートにご協力をお願い致します。</p>  <p>2022年4月版</p>

# 方針③ 「お客さまへの最適な保障の提供」に関する取組(3/3)

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、お客さまへ最適な保障を提供し続けてまいります。

## <コンサルティングフォロー>

- 将来の適切な保険金や給付金のお支払いに向けて、面談やお電話による定期的なコンタクトを図り、お客さまの状況やご事情に沿った情報やサービスの提供を行う「コンサルティングフォロー」に全店舗・全ライフプランナーが取り組んでおります。
- 来店いただいたお客さまには、お客さま用のアプリもご案内しております。ご契約の有無に関わらずご利用になることができアプリに搭載されているメッセージ機能等を利用して、チャット形式でいつでも担当店舗・担当ライフプランナーとやりとりができます。

## <パンフレット・お客さまアプリイメージ>

コンサルティングフォローチェックシート【面談時】		
確認事項		
思い・関心事の確認	現在(当時)から将来に向けて	<input type="checkbox"/> ご家族について <input type="checkbox"/> 生活について <input type="checkbox"/> お住まいについて <input type="checkbox"/> 夢プラン <input type="checkbox"/> その他
	万一の場合	<input type="checkbox"/> ご家族について <input type="checkbox"/> 生活について <input type="checkbox"/> お住まいについて <input type="checkbox"/> 夢プラン <input type="checkbox"/> その他
加入契約のご説明	保障内容 「コンサルティングフォローシート」	<input type="checkbox"/> どのような時に支払われるのか(支払事由) <input type="checkbox"/> いつまで保障されているのか(保険期間) <input type="checkbox"/> いつまで保険料を払い込むのか(保険料払込期間) <input type="checkbox"/> 誰が請求できるのか(受取人、指定代理)
	資産の状況 「資産の状況確認シート」	<input type="checkbox"/> 運用実績 <input type="checkbox"/> 解約返戻金額

### 保険製作所アプリ



**LiPSS・商談の共有**

アプリ WEB 顧客

「LiPSS」の共有・「メッセージ」で商談で用いた資料を共有可能。アプリ導入によりセキュアに資料共有可能。

**メッセージ**

アプリ

「メッセージ」でメッセージや動画教材などのコンテンツを送付可能。セミナー案内や来店予約も可能。

## 方針④ 「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。

- ライフプランナーがお客さまのご意向を踏まえた提案を実施しているか検証するため、面談時に作成するお客さまのご意向と提案商品との関係について記載したカルテ等について、コンプライアンス担当者がサンプル点検を行っております。また必要に応じてライフプランナーに直接ヒアリングを実施し、適切なお提案が行われているかの検証を行っております。
- 早期消滅契約、乗換契約、高齢者募集時などの報告をもとにオフサイトによるモニタリングを行うとともに、コンプライアンス担当者が店舗を訪問のうえオンサイトモニタリングを実施しております。モニタリングした内容を分析・検証し教育・指導に活用しております。
- 内部管理ミーティングを開催し、検証結果を共有するとともに、コンプライアンスに関する各種研修を実施し、ライフプランナーのスキルアップに努めています。

## 方針⑤ 「方針の浸透」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。

- 経営層を含めた本社スタッフと各店舗の管理職が集う会議を定期的に行い、意見交換を通じた相互理解の促進、方針の検討・浸透を図っております。
- 教育・育成推進担当を設置し、ライフプランナーの質を向上していくための研修を定期的に行っております。傾聴・伝達といったコミュニケーションスキルはもちろん、各種税制や社会保障制度、お子さまの教育資金や住宅購入資金など、その内容は、お客さまのライフプランニングに必要な情報を提供するための様々な領域に及びます。

弊社は、今後もお客さま本位の質の高いサービスとお客さまに安心していただける安全な空間を提供するため、知識だけでなく「人としてのあり方」について全社員で分かち合い、組織として社会に貢献できるよう努めてまいります。