

2019年6月28日

ソニーライフ・エイゴン生命保険株式会社

「お客さま本位の業務運営方針」の 取組み状況(2018年度末概況)の公表について

ソニーライフ・エイゴン生命保険株式会社(代表取締役社長:西野 彰、以下「ソニーライフ・エイゴン生命」)は、「お客さま本位の業務運営方針」(以下、当方針)における成果指標を「お客さま満足度」に設定しております。

2018年度の成果指標の結果は以下のとおりとなりました。

<2018年度のお客さま満足度調査結果>

	満足度	
	2018年度	2017年度
商品	62.0%	71.7%
ホームページ	64.3%	73.6%
契約状況のお知らせ(ハガキ)	69.9%	76.7%
契約者専用ページ	70.5%	71.6%
お客さまサービスセンター	74.8%	74.9%
契約後のサービス	65.0%	70.2%

(注)満足度の尺度は以下の通りです。

0(とても不満)~10(とても満足)の11段階で、6~10を“満足”、0~5を“不満”に分類し、“満足”とご評価いただいた割合を満足度としております。なお、各項目に関して「見た(利用した)ことがない」お客さまは含めずに計算しております。

お客さま満足度調査結果等を踏まえ、当社は主に以下の取組みを実施いたしました。

<2018年度の主な取組内容>

- 商品:「人生100年時代」を見据え、介護に備えながら一生涯の死亡保障を確保できる「100年時代の終身保険」を新たに発売
- ホームページ:耳や言葉の不自由なお客さまのお問い合わせフォーム設定、ご契約者さま専用ページリニューアル(利用時間拡大等)
- お客さまサービスセンター:アフターフォロー充実のための体制強化

今後も、当方針の定着度を定期的に測定し、当方針にもとづく取組みの検証・見直しを行うことで、お客さま本位の業務運営の更なる推進に努めてまいります。

(ご参考)

当方針は、主な取組内容・評価指標結果とともに、当社のウェブサイトにてご覧いただけます。

▶ https://www.aegonsonylife.co.jp/corporate/fd_policy/

以上