

2020年6月30日

ソニーライフ・ウィズ生命保険株式会社

「お客さま本位の業務運営方針」の 取組み状況(2019年度末概況)の公表について

ソニーライフ・ウィズ生命保険株式会社(代表取締役社長:西野 彰、以下「ソニーライフ・ウィズ生命」)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。

2019年の成果指標の結果は以下のとおりとなりました。

<2019年のお客さま満足度調査結果>

	満足度	
	2019年	2018年
商品	62.9%	62.0%
ホームページ	65.7%	64.3%
契約状況のお知らせ(ハガキ)	70.0%	69.9%
契約者専用ページ	68.8%	70.5%
お客さまサービスセンター	69.6%	74.8%
契約後のサービス	60.6%	65.0%

(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。

<2019年の主な取組内容>

- 認知症サポーター:「認知症サポーターキャラバン」のパートナー企業として、認知症サポーターを育成する活動を実施
- 請求書類:誰にでも見やすい配色やレイアウト、またユニバーサルフォントを使用したご請求書類を作成
- お客さまサービスセンター:受電体制を強化し、前年対比で応答件数は125%、応答率は1.2ポイント改善

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.sonylifewith.co.jp/corporate/fd_policy/