

2021年7月30日  
イオン・アリアンツ生命保険株式会社

## イオン・アリアンツ生命、「お客さま本位の業務運営基本方針」の 2020年度取組み結果を公表

イオン・アリアンツ生命保険株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:川島 貴志、以下「イオン・アリアンツ生命」)はお客さま本位の業務運営をより具体的に推進するため、「お客さま本位の業務運営基本方針」に基づく、2020年度の取組み結果を公表しましたのでお知らせします。

イオン・アリアンツ生命は、「生命保険とサービスを通じ、お客さまの日々の生活と未来、そして社会に安心をお届けします」という経営理念のもと、「お客さま本位の業務運営」をより一層徹底していくため、「お客さま本位の業務運営基本方針」を作成し具体的な取組みを推進しています。

当方針における取組み状況等は必要に応じて定期的に見直し、改善を図ることで、より良いお客さま本位の業務運営を推進することを目指しています。

【イオン・アリアンツ生命 お客さま本位の業務運営に向けた取組み】

<https://www.aeon-allianz.co.jp/about/satisfaction/>

【イオン・アリアンツ生命について】

イオン・アリアンツ生命は、イオンフィナンシャルサービスおよびイオングループが有するリテール事業ノウハウや広大な流通ネットワークと、従来からのアリアンツ・グループの有する保険やリスク管理分野におけるグローバルで高度な金融専門性との組み合わせによる相乗効果を強みとしています。

【イオン・アリアンツ生命公式ウェブサイト】 <https://www.aeon-allianz.co.jp/>

【お問い合わせ先】

イオン・アリアンツ生命保険株式会社(広報担当)

Tel: 03-4588-1505 E-mail: [contact@aeon-allianz.co.jp](mailto:contact@aeon-allianz.co.jp)

## 【お客さま本位の業務運営基本方針】

### 1. お客さま本位の業務運営

お客さまとの契約のお約束を確実にお守りし、お客さまに最適なサービスをお届けすべく、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ます。

〈取組結果〉

- ✓ 経営理念「生命保険とサービスを通じ、お客さまの日々の生活と未来、そして社会に安心をお届けします」の制定
  - 当社は、2020年3月31日にイオンフィナンシャルサービス株式会社からの出資を受け、イオングループに加わり、2020年5月に「イオン・アリアンツ生命保険株式会社」に社名変更をいたしました。
  - 2020年10月に、経営理念を通じて従業員間で会社の方針を共有し、イオン・アリアンツ生命としてより一丸となり、今後の業務に取り組んでいきたいという考えのもとに経営理念を制定しました。
  - 定期的な教育・研修等を通じて、従業員一人ひとりがこの経営理念を深く理解し、お客さま本位の業務運営を進めることができるよう、取り組んでいます。
- ✓ お客さま及び代理店からの受電率 KPI を達成
  - お客さまからのお問合せを確実にお受けできるよう取組んでおり、KPIとして、お客さま及び代理店からの受電率(入電数に対し、受電対応者が電話を取り対応した数の割合)92%以上を設定しています。2020年度は年間平均99.1%となり、KPIを達成しました。

### 2. お客さまへの分かりやすい情報の提供

あらゆるお客さまにストレスなく快適にサービスをご利用いただけるよう、わかりやすい情報の提供に努めます。

〈取組結果〉

- ✓ 公式ウェブサイトの改修
  - お客さまがご覧になる当社公式ウェブサイトについて、お客さま視点において見やすさ等を向上するため、全面改修を行いました。なお、公式ウェブサイトについては随時改修を行ってまいります。
- ✓ 新商品販売に伴う情報提供
  - 2021年3月に販売開始した団体信用生命保険において、当社公式ウェブサイトでのご説明の掲載、また、金融機関向けにパンフレットを提供するなど、お客さま視点でわかりやすい情報の提供を行いました。

### 3. 保険金・年金等のお支払い等

保険金・年金等のお支払等にあたって、お客さまの立場に立ったお手続きや公平・公正なお支払いを行うよう努めます。

〈取組結果〉

- ✓ 創業から10年が経過した2018年以降、満期を迎えるご契約が発生しております。2020年4月から2021年3月の間に満期が到来し、年金の一括支払等を行った件数は10,884件となり、これらのご契約への対応を確実に行っていきます。

- ✓ お客様からのお問合せについては、コールセンターと事務部門が一体となって、正確かつ迅速なお手続きを行うよう態勢整備をしています。お客様に確実かつ簡便に必要な手続きを行っていただけるよう、お手続きに必要な書類は可能な限り少なくするとともに、お客様が記入しやすく、取り寄せやすいものとなるよう努めています。
- ✓ ご契約期間中、四半期に1度、当社から全てのお客様に四半期報等により、ご加入後もお客様に定期的かつ継続的に必要な情報をご提供しています。また、各商品のユニット価格や、月次の特別勘定運用報告書などをはじめとする各種運用状況を当社公式ウェブサイトにてご確認いただけるよう提供しています。

#### 4. お客様の声を経営に活かす取組み

お客様のご意見やご要望に、誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客様の声を大切にし、業務運営の改善に努めます。

〈取組結果〉

- ✓ お客様からの直接のお申し出に加え、お客様の立場に立った従業員からの提案等、広くお客様のご意見やご要望を伺い、業務改善に活かしています。
- ✓ 2020年度のお客様からお寄せいただいた苦情件数等は37件であり、これら全てについて適切に解決しています。また、いただいたご意見等は当社の今後の経営に活かしてまいります。

#### 5. 利益相反の適切な管理

お客様の利益を不当に害することのないよう、利益相反の防止に関する方針・ルールを定め、適切な管理に努めます。

〈取組結果〉

- ✓ 利益相反管理方針を取締役会で定め、利益相反が発生することによりお客様の利益が不当に害されることがないよう、利益相反のおそれがある取引の適切な管理を行っています。

#### 6. お客様本位の取組みの確保

当社従業員があらゆる業務運営においてお客様本位で行動していくための、お客様志向の浸透に向けた取組みを進めます。

〈取組結果〉

- ✓ 当社従業員に対して、お客様本位やコンプライアンスに対する取組みに資する行動を適切に評価するよう努めています。
- ✓ 「お客様本位の業務運営基本方針」に基づき、研修等を通じてお客様本位に資する行動の推進に努めています。

以上