

ソニー生命保険株式会社

〒100-8179 東京都千代田区大手町1-9-2
大手町フィナンシャルシティ グランキューブ
<https://www.sonylife.co.jp> (広報部) TEL: 03-5290-6228

2022年10月31日
ソニー生命保険株式会社

ソニー生命「J.D. パワー 2022年カスタマーセンターサポート満足度調査SM ＜金融業界編＞」生命保険会社部門で第1位を受賞

ソニー生命保険株式会社（社長：萩本 友男、以下「当社」）は、CS（顧客満足度）に対する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社ジェイ・ディー・パワー ジャパン（本社：東京都港区、以下「J.D. パワー」）が実施した「J.D. パワー 2022年カスタマーセンターサポート満足度調査SM＜金融業界編＞」*1生命保険会社部門において、第1位の評価をいただきました。

*1 J.D. パワーが実施している、金融機関における商品・サービスに関する困りごと解決や各種問い合わせ、情報収集でカスタマーセンターサポートを利用した人を対象に、利用状況や各種経験、満足度を聴取し明らかにする調査です。

<当社の評価>

生命保険会社部門（対象 14 ブランド）第1位

「利用のしやすさ」、「用件に対し提供された情報や回答内容の適切さ」、「説明の丁寧さ／対応の丁寧さ」、「問題の解決や対応に要した時間」の全4ファクターで最高評価をいただきました。

<調査概要>

- J.D. パワー 2022年カスタマーセンターサポート満足度調査SM＜金融業界編＞
- 実施期間：2022年8月初旬～中旬
- 調査方法：インターネット調査
- 調査対象：金融機関においてカスタマーセンターサポートを利用した人（20歳～74歳）
- 調査回答者数：生命保険会社部門：4,150人

※詳細は、J.D. パワーのプレスリリース等をご確認ください。

<https://japan.idpower.com/sites/japan/files/file/2022-10/2022 Japan Customer Center Satisfaction Study Financial 0.pdf>

当社では、保険・金融のプロフェッショナルであるライフプランナーが、一人ひとりのお客さまにあわせたオーダーメイドの保障を提案する「コンサルティングセールス」、生涯にわたりお客さまの保障の点検・アドバイスを行う「コンサルティングフォロー」を提供しています。これからも、お客さまの「人生の伴走者」として信頼を積み重ねながら、質の高いサービスを提供してまいります。

以上