

## 何よりもお客さまを第一

### 品質保証新宣言の取組み

第一生命は、平成18年9月、創立105周年の創立記念日に「第一生命 品質保証新宣言」を発表しました。これは創立以来掲げてきた「ご契約者第一主義」を今一度見つめ直し、何よりもお客さまのことを大切にすることを改めて宣言したものです。当社では、長期にわたる保険契約のご契約時・ご契約期間中・保険金等お支払い時のどの段階においても、当社の商品・サービスについてお客さまに高いレベルの満足感を持っていただくことを「品質」と捉えています。お客さまの声を起点とした改善・強化に取組み、お客さまに評価していただくことで「品質」を向上させていく取組みを「第一生命 品質保証新宣言」に基づいて進めており、これにより、お客さまから最も支持される会社を目指していきます。

#### 第一生命 品質保証新宣言

- 1902年(明治35年)の創立以来の経営理念「ご契約者第一主義」をさらに追求します。
- 長期間の保険引受けを確実に支える財務基盤を維持、強化します。
- ご提供させていただく商品・サービスの品質管理を徹底します。
- 「ご契約時」、「ご契約期間中」、「お支払い時」のどの段階においても、ご契約内容について知りたいこと、重要なことを分かりやすくご説明します。
- 保険金・給付金の正確かつ公平なお支払いを実行します。
- 幅広く社外の方々からご意見をいただき、お客さまの視点を積極的に取り入れます。
- 私たちへのご意見やお申し出を真摯に受けとめ、そして日常の業務を常に見つめなおし、業務プロセスを改善します。
- 社会への積極的な情報開示を行い、ご信頼とご支持を得られるよう努めます。

## に考えることが、私たちのCSRの基本です

#### 第一宣言 1902年(明治35年)の創立以来の経営理念「ご契約者第一主義」をさらに追求します。

何よりもお客さまのことを大切にすることを追求していく決意をもって、宣言内容の実現に向けた取組みを進め、お客さまから最も支持される会社を目指します。

#### 第二宣言 長期間の保険引受けを確実に支える財務基盤を維持、強化します。

お客さまから信頼される会社であり続けるために、株価や為替などの市場環境変化、伝染病や大災害の発生による保険金支払いの増加など、経営環境変化に対するリスク対応力を確保する強固な自己資本基盤を創り上げていくことが重要と考えています。今後は、株式会社化・上場の方針を踏まえ、リスク対比で十分な自己資本の確保を継続しつつ、資本効率も意識しながら、配当還元・成長投資といった要素も踏まえた複眼的な資本運営を行ってまいります。

#### 第三宣言 ご提供させていただく商品・サービスの品質管理を徹底します。

「生涯設計」のベースとなる良質な商品、お客さまに分かりやすい商品を開発するとともに、お客さまの立場に立った業務フローを構築し、約定したご契約の内容を公平・確実に履行するための体制を強化・充実します。

#### 第四宣言 「ご契約時」、「ご契約期間中」、「お支払い時」のどの段階においても、ご契約内容について知りたいこと、重要なことを分かりやすくご説明します。

お客さまのニーズに合った生涯設計提案、ライフサイクルの変化に応じた適切なご提案を行います。また、ご加入いただいた後も、定期的かつ継続的に必要な情報をご提供するとともに、お客さまが「知りたいとき」「必要なとき」には、素早く適切な対応を行います。これらを実現するために、お客さま接点の体制やご説明資料の充実を図ります。

#### 第五宣言 保険金・給付金の正確かつ公平なお支払いを実行します。

お客さまに保険金・給付金等のお支払事由が発生した際には、そのお申出を適切に受け付け、ご契約の内容に応じた説明、お手続きの案内を丁寧に行うなど、保険金・給付金を請求しやすい体制を整備します。また、保険金・給付金を正確・迅速にお支払いするとともに、お支払いできない場合でも、分かりやすく丁寧にその理由をご説明し、これに係る異議のお申出も客観的な立場で受け付ける体制を整えます。

#### 第六宣言 幅広く社外の方々からご意見をいただき、お客さまの視点を積極的に取り入れます。

苦情、不満、意見等、何でも言いやすい会社として、お客さまの声を積極的に受入れる体制を持つことにより、お客さま本位の「品質」を向上させる起点とします。

#### 第七宣言 私たちへのご意見やお申し出を真摯に受けとめ、そして日常の業務を常に見つめなおし、業務プロセスを改善します。

役職員すべてが、お客さま本位の健全な業務プロセスの構築に向けて積極的に改善に取組み、これを遂行することで、「品質保証」を実現していきます。

#### 第八宣言 社会への積極的な情報開示を行い、ご信頼とご支持を得られるよう努めます。

お客さまの声をきっかけとした改善取組み等、当社の行っていることを積極的に情報開示することにより、お客さま自身にこれらをお客様に評価していただき、また、さらなるお客さまの声を頂戴することで、「品質」の向上を追求します。