

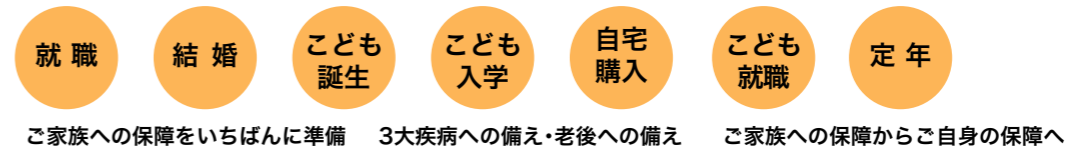
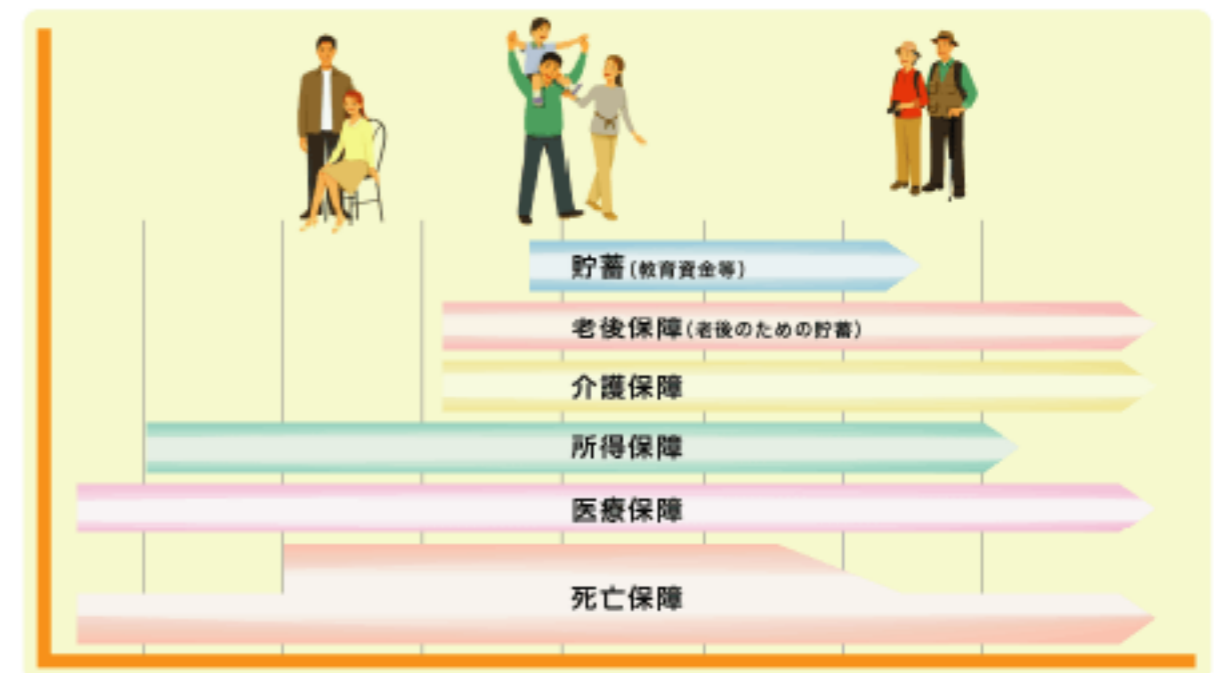
「暮らし」を支える。「社会」を支える。「生涯設計」で支える。

家族、仕事、健康、夢……

人には、どうしても守りたい、かけがえのないものがあります。
そして、人生の中でさまざまな不安と向き合うときがあるのも、また事実です。

そんな人生のあらゆるシーンに備えるために、
私たち第一生命がお役に立てることを見極め、
一生涯にわたる生涯設計をお客さまとともに考え、提供していく。

それが、第一生命が目指す「生涯設計」です。



第一生命の生涯設計

良質な提案

良質な商品

良質なサービス

生涯設計

それぞれの生き方に、
いつもベストな備え方。

お客さまとの、絆

一人は万人のために、万人は一人のために。

お客さま一人では準備できない、

人生のさまざまなリスクへの

備えを可能にするのが、生命保険です。

第一生命は、お客さま一人ひとりのライフステージに応じて

一緒に考え、安心をお届けすることを第一に考えます。

「一生涯のパートナー」であり続けるために、

暮らしのあらゆる場面を支えていく

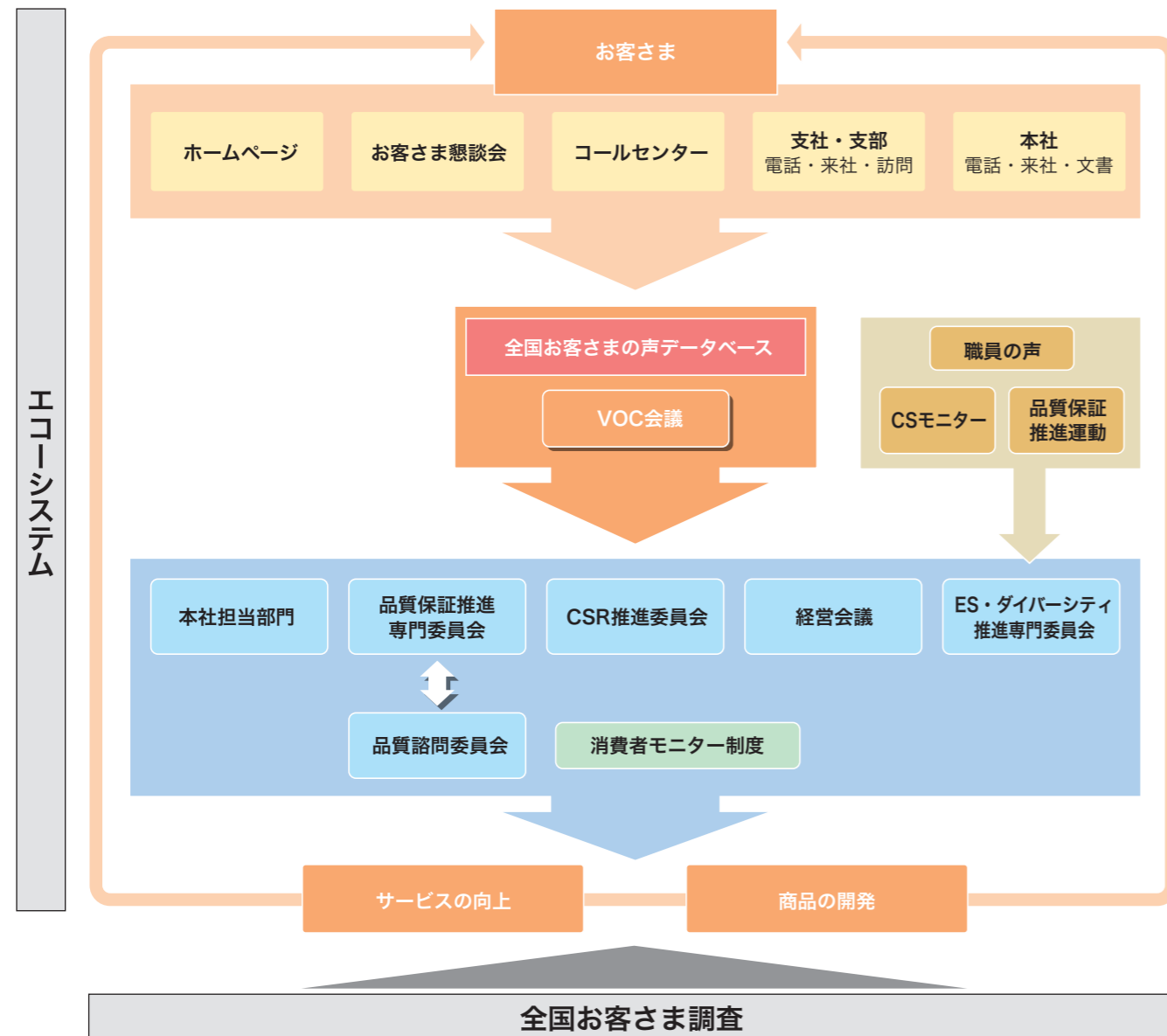
絆を創ってまいります。

すべてはお客さまの声から

「エコシステム」の運営

日々全国からいただく「お客さまの声」と、直接お客さまとの接点に携わる「職員の声」を経営に反映させていくために「エコシステム」という仕組みを平成4年に構築し、順次レベルアップを図りながら運営しています。これは、お客さまとのさまざまな接点を通じて寄せられる「ご意見」、「ご要望」などの「お客さまの声」を集約・分析し、経営や業務プロセスの改善に反映させる仕組みです。データベース化された「お客さまの声」を、毎月の「VOC会議（=Voice of Customer）」で分析し、当社の問題点などの課題を整理した後、お客さま満足の向上のために組織された「品質保証推進専門委員会」で検討しています。さらに、「CSR推進委員会」および「経営会議」に報告され、経営レベルのレビューが行われる仕組みとなっています。

この仕組みを通じて、さらなるお客さま満足の向上のために、商品開発やサービスの改善に反映させています。実際に具体化して、実施したものについては「第一生命の現状」（ディスクロージャー誌）等を通じてお客さまへフィードバックしています。



※CS：Customer Satisfaction（お客さま満足）

お客さまの声の主な内容

お客さまから寄せられた苦情や感謝の声を「お客さまの声」として収集・把握し、商品開発や各種サービスの改善に積極的に反映させています。

特に、「苦情」はお客さまから寄せられたご意見・ご要望を広く収集して、経営の改善につなげることが重要であるという認識から「当社が販売するすべての保険商品（がん・損害保険等の提携商品含む）、営業活動、職員の態度・マナー、事務制度や定款・約款等の当社に対するお客さまの不満足の表明（匿名者からのお申出含む）のすべて」と定義し、幅広く捉えています。

また、「品質保証新宣言」でも「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。」と宣言し、特に苦情に対しては受付次第即時に対応し、事実関係の確認も含め最優先に取り組むことを社内に徹底するとともに、ホームページでは苦情件数、解決件数および「お客さまの声」から実現した改善事例を掲載しています。

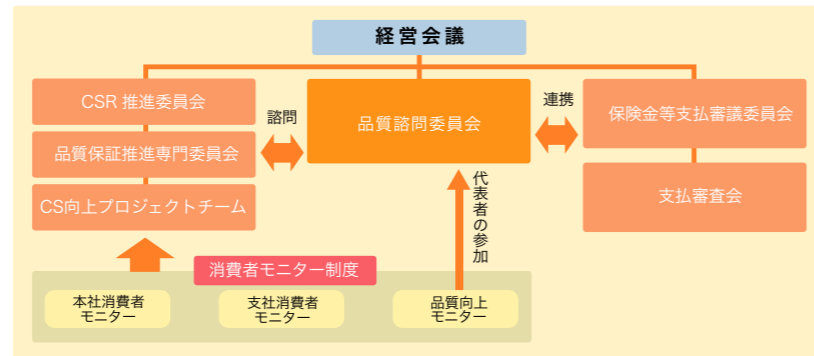
【平成19年度「お客さまの声（苦情・感謝の声）」の受付件数および主な内容】

分類	受付件数			主な内容	受付件数		
	占率(%)	前年比(%)	項目内占率(%)				
苦情	新契約関連	5,036	5.9%	124.8%	加入時の説明に関するご不満等	486	9.7%
					募集行為に関するご不満等	423	8.4%
	保険料払込手続き関連	6,143	7.2%	107.6%	払方変更手続きや保険料の入金に関するご不満等	1,345	21.9%
					保険料振替貸付に関するご不満等	1,027	16.7%
	ご契約内容保全手続き関連	27,663	32.2%	114.4%	解約手続きに関するご不満等	9,514	34.4%
					配当に関するご不満等	7,953	28.7%
	保険金・給付金等お支払い関連	14,908	17.4%	171.1%	給付金の支払手続きに関するご不満等	6,959	46.7%
					満期保険金の支払手続きに関するご不満等	2,407	16.1%
	その他	27,071	31.5%	118.4%	営業職員の態度・マナー、窓口・電話対応に関するご不満等	10,874	40.2%
					アフターフォローに関するご不満等	8,559	31.6%
小計	80,821	94.1%	123.4%				
感謝の声	5,085	5.9%	94.6%				
合計	85,906	100.0%	121.2%				

消費者の声から

業務改善推進の核となる品質諮問委員会

消費者の視点からご意見を積極的にいただくことを目的に、平成18年10月に「品質保証推進専門委員会」の諮問機関として「品質諮問委員会」を設置しました。品質保証推進専門委員会で検討・立案された事案、保険金等支払審議委員会等で審議された事案、消費者モニター制度を活用して取組んだ事案・調査結果等について諮問し、消費者視点からの積極的なご意見をいただき、さまざまな業務プロセス改善の取組みを推進しています。



さまざまなご意見を集める消費者モニター制度

広く消費者の皆さまからご意見・評価をいただくために、昭和59年から「消費者モニター」制度を運営しています。消費者問題の有識者や消費生活センターの相談員、既契約者の方々など約200名の消費者モニターの方から商品・サービスなどについてご意見・アドバイス等をいただいています。



■消費者モニター懇談会(名古屋)

本社消費者モニター制度 全国主要都市において定期的なアンケートや懇談会を通じて、ご意見・ご要望等をうかがっています。

支社消費者モニター制度 地域を担当する全国の支社では、一般消費者の方々を中心に定期的なアンケートや、お客さま懇談会等の場を通じて、広くご意見・評価をいただいています。

品質向上モニター制度 首都圏地区を中心に、各分野の専門家の方々からご意見・アドバイス等をいただいています。

消費生活センターを一斉訪問し、ご意見を収集

生命保険や当社に関する情報の提供、消費生活センターに寄せられる生命保険関連の苦情・相談、相談員の方々からのご要望等を収集し経営に反映させるために、支社長・副支社長・CS推進統括部長を中心に、全国約160ヶ所の消費生活センターへの定期的な訪問を実施しています。また、併せて消費生活センター相談員の皆さまには、近隣支社のお客さま懇談会にご参加いただき、広くご意見やご要望をいただいています。

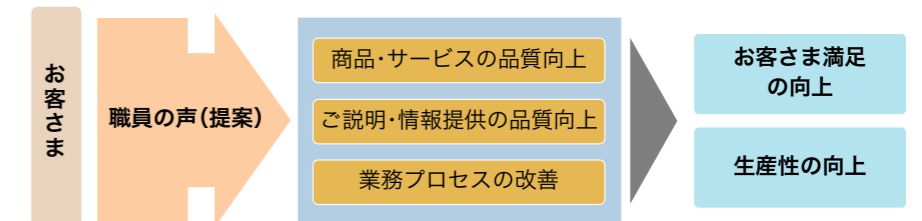
有識者による消費者問題研究会

専門分野の有識者が集い、企業の消費者対応のあり方やお客さま本位の経営のあり方などについて意見交換を行うことを目的に、第一生命が主催者(事務局)となり、昭和60年から継続して「消費者問題研究会」を開催しています。意見交換の内容は小冊子にまとめて発行し、各地の消費生活センター、消費者団体、総代、評議員等に提供しています。現在開催されている第10次研究会の内容をまとめた小冊子は平成21年度に発行する予定です。

社内の声から

品質保証推進運動

平成19年12月より「品質保証推進運動」を実施しています。この運動は、お客さまに接する職員の声(提案)をもとに、全社で「お客さま満足の向上」と「生産性の向上」に向けて取組む活動です。「CSモニター」を支社・支部での「運動推進者」に任命したことにより、窓口・電話等を通じて直接お客さまの声に接する支社・支部の職員の声、数多く本社担当部門に提言されました。提案総数は4,751件にのぼり、順次、検討・実施を進めています。



CSモニター

「CSモニター」は日常、お客さまと接して感じた疑問点や気づき等を本社所管へ提案するとともに、お客さま満足の向上に関する本社からの各種情報を支社・支部へフィードバックする役割を担っています。また、CSモニター・セミナー(研修)を地域ブロックごとに開催し、お客さま満足の向上に関連する諸課題に対して、積極的な意見交換を行っています。セミナーで集約された「CSモニター」の声や専用データベースに収録された意見・提案は、各種業務やサービスの改善等、お客さま満足の向上に向けた取組みに活かされています。

the Voice CSモニター

神戸支社 出店 昌恵

今年でCSモニター3年目です。CSモニターとしての意見・提案内容がすぐ業務改善に反映されており、責任とやりがいを感じています。私の支部には窓口はなく、お客さまとの接点は電話のみです。電話での対応は、お客さまの顔が見えないため、何を要望され何が不満なのか、常に気を付けて対応しています。先日、「長年保険に加入しているが、保険の内容が全然分からない」とご不満のお電話を受けました。できるだけ分かりやすく時間をかけてご説明したところ、ご理解いただき、お礼も言うてくださったことが心に残っています。今後もお客さま目線で感じることを会社に提案していきたいと思っています。



消費者啓発活動

社団法人 消費者関連専門家会議(ACAP)や日本消費者教育学会などとのコラボレーションによる学生向け啓発講座を実施しています。また、財団法人 消費者教育支援センターが実施した「第4回消費者教育教材資料表彰」の「実験実習部門」で優秀賞を受賞した「ライフサイクルゲーム」を活用し、金融教育の支援を行っています。このゲームは学校の授業や消費生活センターの講座等の補助教材として、生命保険をはじめとする金融商品や契約に関する知識が学べるように工夫されたゲーム教材です。平成20年度は、東京都消費生活総合センターにて啓発講座を実施するとともに、NPO法人CANVASに協賛し、子ども向けの「ワークショップコレクション2008」において、約200名の親子に参加していただきました。



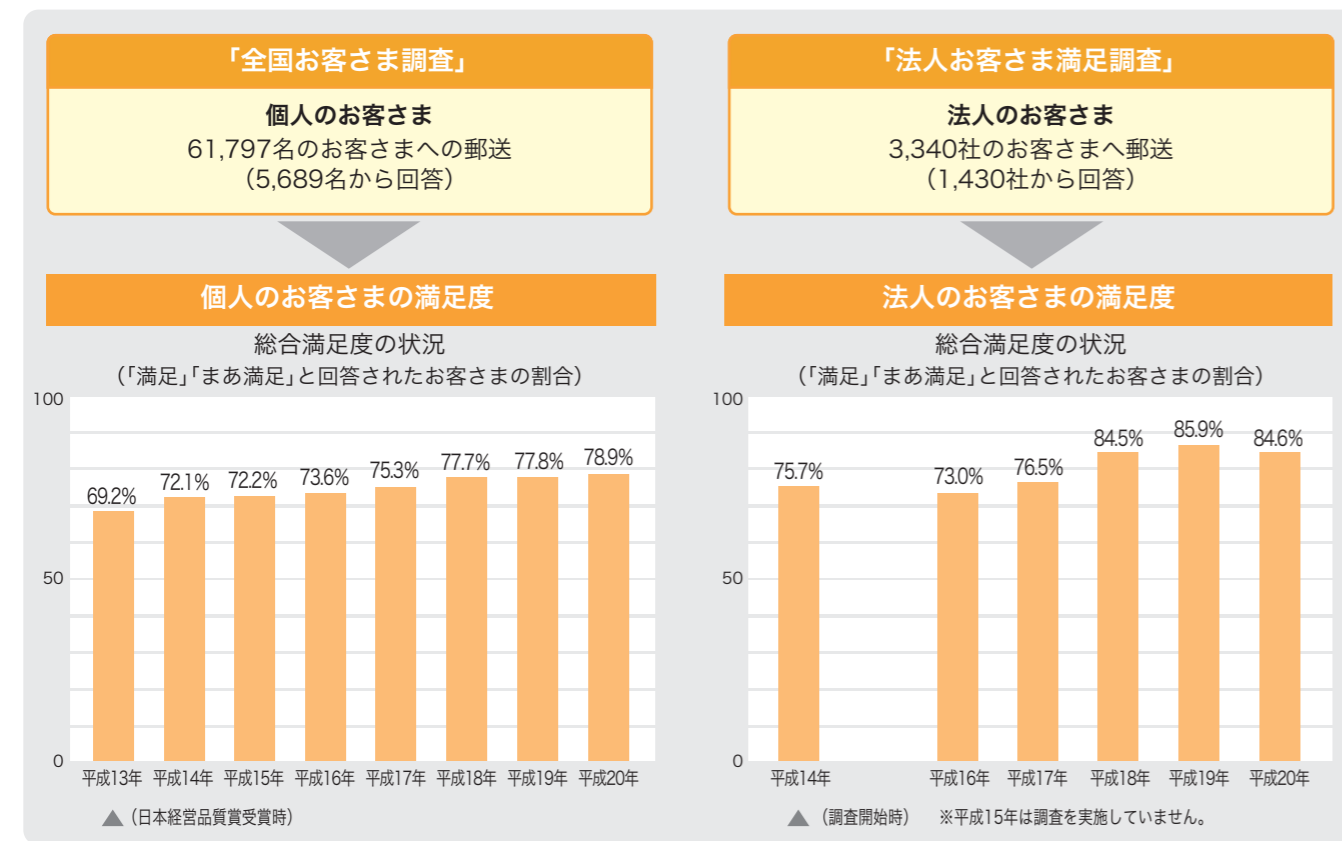
■ワークショップコレクション2008 (慶應義塾大学にて)

お客様満足度の把握

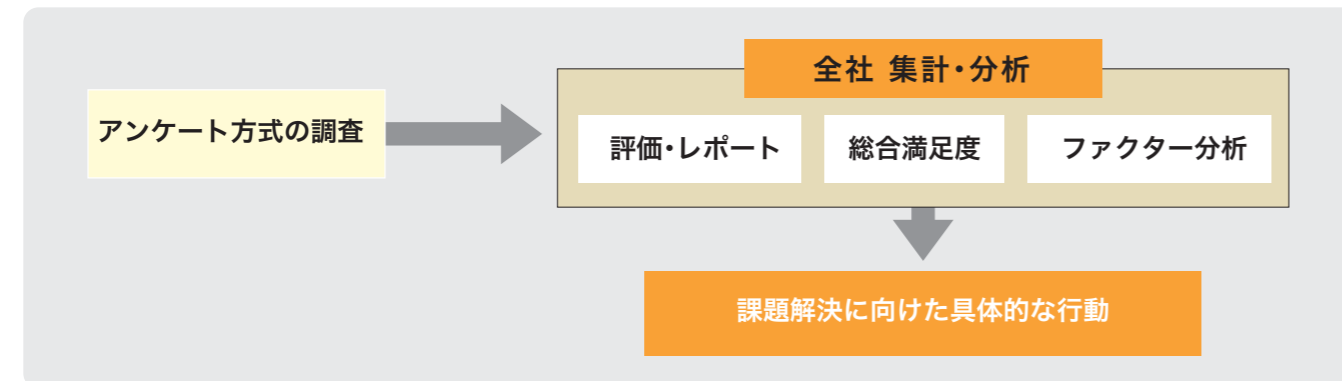
経営基本方針に掲げる「最大のお客様満足度の創造」の達成度を測る指標として、お客様満足度を毎年把握し、課題を明確にしています。

お客様満足度は、個人のお客様(ご契約者)および法人のお客様を対象とし、外部機関によるアンケート方式の調査により、客観的に把握しています。調査によって把握するお客様の総合満足度を「中期経営計画」の目標値のひとつとし、本社各部の取組みに反映させるとともに、品質保証推進専門委員会を中心としたお客様満足度向上の取組みに役立てています。また、CSR推進委員会や経営会議でフォロー・検証し、経営に反映させています。平成19年の全国お客様調査の結果、窓口対応の項目では「窓口業務の対応時間帯(平日9:00~15:30)」について前の年より満足度が低下しました。これに対して、平成20年10月より一部本社窓口にて対応時間を延長(9:00~17:00)することとしました。

【お客様満足度の把握のためのアンケート調査】



【「全国お客様調査」の活用】



お客様の声からの改善事例と感謝の声

「お客様の声」「社内の声」を活かして実現した改善事例

<p>ご提供する商品の充実のために</p> <p>インカムサポート (特定状態収入保障特約)を 付加できる商品の拡大。</p>	<p>定期保険特約付終身保険「リードU」等へ、インカムサポートを付加できるようにしました。(平成20年6月より実施)</p> <p>※平成20年10月より定期保険特約付終身保険「リードU」等は5年ごと配当付終身保険「順風人生」へ販売名称を統合</p>
<p>お手続きを簡易にするために</p> <p>お客様がいつでも インターネット上で お手続きできる 保全手続きの種類を拡大。</p>	<p>ホームページを全面的に刷新し、インターネット上でお手続きが可能な保全手続きの種類を拡大し、お客様の利便性の向上を図りました。</p> <p>具体例</p> <ul style="list-style-type: none"> ●保険料の振替口座の変更について、ホームページ上で請求書のお取り寄せを可能にしました。(平成20年1月より実施) ●送金指定口座の登録や変更について、ホームページ上でお手続きいただけるように変更しました。(平成20年3月より実施)
<p>お手続きを簡易にするために</p> <p>「治療内容報告書」で 対応できる範囲を拡大。</p>	<p>病院の領収書や手術同意書等と簡易な報告書で、入院給付金・手術給付金のご請求手続きをしていただける「治療内容報告書」の取扱範囲を「14日以内の入院・手術」から「20日以内の入院・手術」に拡大し、より多くのお客様にご活用いただけるようにしました。(平成20年3月より実施)</p>
<p>もれなくご請求いただくために</p> <p>お客様に毎年 お送りしている 「生涯設計レポート」に 特約の内容を詳しく記載。</p>	<p>お客様に毎年お送りしている「生涯設計レポート」に、具体的な支払事由をご契約ごとにカスタマイズして記載しました。(平成20年度発送分より実施)</p>

お客様からお寄せいただいた、感謝の声

主人が病気で歩行も困難です。どうしたら元気になるかを営業職員の方に相談したところ、携帯パソコンeNavit(48ページご参照)を使っての介護サービスの話や、ご自身のリハビリ経験をお聞きしました。暗闇に光が見えた感じがしました。ありがとうございました。

がんの手術後、別の用件で営業職員の方が来宅しました。私の様子を見て入院給付金手続きの話をしてくれ、さっそく請求しました。もし訪問してくれなかったら請求していなかったと思います。感謝しています。

契約の内容を確認したいと思っていたのですが、なかなか時間が取れずそのままにしていました。「生涯設計パーク」は土・日曜日も営業しているので自分の都合のつくときに訪問でき、保険の内容をしっかりと確認できて良かったです。

全然病気をしたことがなかったのですが、突然がんになってしまいました。保険料免除の特約を付けていたおかげで、給付金をいただきながら保険料も免除になりました。良い保険をすすめていただいて、本当に助かりました。

お知りになりたいこと、重要なことを的確に

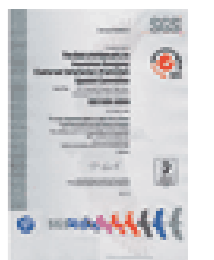
「ご契約時」「ご契約期間中」そして「お支払い時」のどの段階においても、お客さまが必要とされることをより分かりやすくご説明できるよう、お客さま向け資料の充実を図っています。

ご契約時 ご加入いただく契約内容を、しっかりお伝えします。		ご契約期間中 適時適切な情報提供に努めます。		お支払い時 保険金・給付金等をもれなくご請求いただけるようご案内します。	
<h3>① お客さまのニーズを確認</h3>  <p>生涯設計プラン ライフプランに応じて一生の収支、リスク等を示した設計図</p> <p>商品パンフレット 各商品の仕組みや特徴、各種制度、特約について分かりやすく説明した資料</p>		<h3>② ニーズに合った提案</h3>  <p>おすすめプランご説明シート ご提案内容がお客さまのニーズに合うかどうかのご確認資料</p> <p>重要事項説明書 (注意喚起情報) ～ご契約のお申込みにあたって～ご契約内容のうち、特に重要な事項をまとめて記載している資料</p>		<h3>ご契約内容の確認と更新のご案内</h3>  <p>生涯設計レポート ご加入いただいている保険内容等、総合的な取引状況を掲載。年1回すべてのご契約者へお送りしている通知</p> <p>生涯設計レポート (第一生命からのお知らせ) 当社の業績、決算状況等を掲載している冊子</p>	
<h3>③ ご意向の確認</h3>  <p>ご契約内容確認シート ご契約内容チェックシート お客さまのニーズをご確認いただくための資料</p> <p>お客さまのご意向確認書 お申込みされようとする保険商品がニーズに合致しているかの最終的なご確認資料</p>		<h3>④ ご契約後の案内</h3>  <p>ご契約のしおり 一定款・約款 ご契約についての重要事項や諸手続等、ぜひ知っていただきたい事項を記載している資料</p> <p>保障設計書(契約概要) お客さまのニーズに基づいて保険を設計し、保障内容や保険料等を説明した資料</p> <p>保険証券</p> <p>生涯設計サポートファイル 「保障設計書(契約概要)」や「お問合せ先一覧」等をまとめて保管できるファイル</p>		<h3>ご請求時・お支払い時の案内</h3>  <p>保険金・給付金 ナビセツ 生涯設計デザイナーが使用している携帯パソコンeNavitに搭載。給付金等のご請求の流れをナビゲート</p> <p>通院給付金 請求勸奨チラシ 入院給付金のご請求の際、通院給付金のご請求についてもご案内する資料</p>	
		<h3>ご契約更新のご案内</h3>  <p>ご契約更新のご案内 更新型保険の保障見直しのプランを紹介しているチラシ</p>		<h3>ご請求時・お支払い時の案内</h3>  <p>生涯設計eレポート 当社ホームページにてご契約内容をご確認いただけるサービス</p> <p>保険金・給付金等 チェックシート 保険金・給付金のご請求時に、ほかにご請求いただける保険金・給付金がないか確認いただくための資料</p> <p>お支払明細 保険金等のお支払い時に送付。今回のお支払内容以外に、ご請求いただける保険金・給付金がないか確認いただくための資料</p>	

ご説明資料の作成プロセスで「ISO9001」認証を取得しています

第一生命は、「ご契約時」だけでなく「ご契約期間中」「お支払い時」にも、お客さまに生命保険の内容を分かりやすくお伝えすることが重要であるという考えのもと、お客さま向けのご説明資料について、資料間の連動性、一貫性を確保し、体系的で分かりやすい内容にするよう努めています。その結果、お客さま向けの主要なご説明資料(10種類)の作成プロセスについて「お客さまの声を積極的に取り入れ、企画・作成・改善のプロセスそのものを向上させていく」という仕組みが、品質マネジメントの国際規格「ISO9001」の基準に適合すると認められ、平成19年8月に認証を取得しました。

※ ISO9001:「国際標準化機構(International Organization for Standardization)」が定めている、品質の保証に加え、顧客満足の向上を目指す、品質マネジメントシステムの国際規格



お客さまとのさまざまな接点

お客さま一人ひとりのコンサルタント、生涯設計デザイナー

第一生命では、営業職員を「生涯設計デザイナー」と呼んでいます。お客さま一人ひとりの「一生涯のパートナー」として、ともに生涯設計を考えるコンサルタント、という意味を込めました。全国で約4万名の生涯設計デザイナーが、お客さまのために活動しています。

the Voice

いつも仲間に支えられながら、
お客さまの喜びを考えてきました。

横浜支社 保土ヶ谷支部 関本 順子

生涯設計デザイナーになって37年目を迎えますが、その間時代はずいぶん変わってきました。経験だけに頼って、「昔はこうだったから」というやり方はしたくありません。お客さまや社会の変化に合わせて、最新の商品をしっかり勉強することを心掛けています。そうしないと説得力は生まれませんし、お客さまのためにもなりません。私が今までやって来られたのは、仕事が好きだから。それは、お客さまが好きということです。お客さまの「ありがとう」に癒されますし、私にも安心感を持っていただけています。そんな時、この仕事はずっと続けることが大切なんだな、と実感します。そして、私の周りには支えてくれる上司、同僚がいつもいました。支えてくれる人たちがいるから、明日もお客さまのために頑張ろうという思いを強く持つことができるのです。



the Voice

自然体でいることが、
私なりのコミュニケーションだと思います。

富山支社 黒部支部 村上 千秋

これまで営業の経験がなかった私が今までやってこられたのは、お客さまとの絆を大切に、保険だけの関係にとどまらずにお付き合いさせていただいてきたからだと思います。いつも聞き役に徹するのが私のスタイルで、自然体でお客さまのお話をうかがう、ということを中心にしています。遠くのお客さまもいらっしゃいますが、やはり訪問して顔を見ながらお話しするのが、ベストだと思います。顔色や口調から気持ちをくみ取ることができますし、お話ししているうちに新しいヒントが生まれたこともあります。お客さまと生涯にわたってお付き合いするということは、その間ともに成長していくことです。入社して18年になりますが、これからも双方向のコミュニケーションを大切にしながら、一緒に歩んでいきたいと思っています。



携帯パソコン eNavitで分かりやすいコンサルティング

生涯設計デザイナーは、モバイル通信機能を搭載した携帯パソコンeNavit(イー・ナビット)を使って、生涯設計の考え方、保険や商品の仕組みのご説明、サービスのご案内等を行っています。このeNavitには、生涯設計デザイナーのコンサルティングスキル向上のためのeラーニングシステムも搭載。生涯設計デザイナーが、お客さまにより分かりやすい説明ができるよう取り組んでいます。



ファイナンシャルプランナー

生命保険のご提案には、専門的な商品知識や税務知識が必要です。ご加入時はもちろん、保険金を受取る際に課税される税金や相続税に関するものまで、お客さまのご質問・ご要望は多岐にわたります。第一生命では、それらに迅速かつ的確に対応するため、CFP・AFPやFP技能士などのFP資格を原則有しているFP(ファイナンシャルプランナー)を全国に約400名配置しています。

また、平成20年度より総合FPコンサルティング部を教育部へ統合し、従来以上にFPが「生涯設計デザイナー」教育に携わることができるよう体制を変更しました。FP知識を全社で共有化し、より良いコンサルティングができる「生涯設計デザイナー」教育を充実させることで、お客さま満足の向上に貢献していきます。

なお、直接営業するFPの組織としてFP営業部があり、現在東京・名古屋・大阪に展開しています。

ニーズの多様化にお応えする代理店

近年、お客さまの保険へのニーズは多様化し、保障内容だけでなく加入の経路や方法にもさまざまな選択肢が望まれています。当社は、平成13年度に損害保険ジャパン、アフラックの代理店、平成14年度には銀行代理店への委託を開始し、代理店を通じた保険の提供を本格化しています。また、平成18年12月には、金融機関代理店向けに商品供給を専門に行う子会社を設立し、平成19年10月より第一フロンティア生命保険株式会社として営業を開始しました。

気軽にお立ち寄りいただける、ご来社窓口

全国約1,300ヶ所のご来社窓口では、担当者が対面でご契約のお手続きや保険のご相談に応じています。一部では営業時間の拡大も進めており、より身近で気軽にお立ち寄りいただける窓口を目指します。

the Voice

仙台総合支社 窓口担当

最近はインターネットや電話で簡便にお手続きを済ませたいというお客さまも増えていますが、窓口ではお客さまの質問に対して、分かりやすい資料を用いながら対面でご説明ができます。「窓口で説明を受け、安心して手続きができました」とお言葉をいただくこともあります。また、名義変更や入院給付金等の支払手続きだけでなく、新たに保険加入をご検討されているお客さまにも、「生涯設計」に基づいたご提案をしてご希望に応じられるよう努めています。



平日夜・週末も営業「生涯設計パーク」

「生涯設計パーク」は、営業時間を拡大した来店型店舗です。王子メトロピア店、東京大手町店に加え、平成20年4月に海浜幕張店、11月にララガーデン川口店を開設しました。「お客さまの身近な場所で、ご都合の良い時間にお気軽にご来店いただける」をコンセプトに、常駐の専門スタッフが、お手続きや契約内容のご説明のほか、結婚、出産、転職、住宅購入、退職など各ライフステージの備えなどにお応えしています。



■王子メトロピア店



■東京大手町店



■海浜幕張店

the Voice



海浜幕張店 篠田 佳保里 塩野 菜穂子 今田 理名子
(写真左より)

当社とのお客さまとの契約の有無にかかわらず、気軽にご相談やお手続きができる窓口を目指しています。「家計の収支バランス」など、ちょっとした疑問にも丁寧におこたえし、「ありがとう。来て良かった」など、お客さまから感謝の声をいただくとき、とてもやりがいを感じます。

より使いやすく更新されたホームページ

お客さまの利便性をより向上させるため、ホームページを平成20年7月に全面リニューアルしました。商品・サービスに関する情報提供、ご契約内容の確認、各種お手続き、保険・年金等に関するコンサルティング、経営全般にわたる情報開示など、情報提供・サービスも一層充実。ほしい情報にすぐアクセスできるページになりました。このリニューアルでは、平成19年10月の消費者モニター懇談会にていただいたご意見なども踏まえています。このほか、情報提供・サービスの充実に向けて、平成19年9月より、「商品パンフレット」「ご契約のしおり一定款・約款」等のデジタルブックをホームページ上に掲載しています。また、平成20年8月からは、PDF版「生涯設計レポート」を閲覧いただけるサービスをホームページ上で開始しました(53ページご参照)。



第一生命ホームページ <http://www.dai-ichi-life.co.jp/>

高品質な対応を目指す「第一生命コールセンター」

「第一生命コールセンター」では、ご契約内容に関するお問合せをはじめ、死亡保険金や入院・手術給付金のご請求手続き等、全国からさまざまなご照会を電話により受付けています。お問合せ件数も年々増加し、平成19年度は122万件ものお問合せを承りました。コールセンターは、お客さまとの最も重要な接点の一つであるという認識のもと、高品質な対応を目指しています。具体的には、下記のような取組みを行っています。

お客さまの利便性向上への取組み

受付時間の拡大

従来の受付時間は平日の9時から17時まででしたが、平成19年11月より、平日は18時まで、土曜日は17時までに変更しました。

お問合せ数に応じた体制の整備

「お待たせしない(つながりやすい)」を実現するために、お客さま対応の体制整備に取り組んでいます。

生命保険料控除証明書(再)発行の早期化

毎年11月にお問合せが集中する生命保険料控除証明書の(再)発行を、お申出の翌日に発送できる仕組みを導入しました。

対応品質向上への取組み

「品質保証新宣言」の履行、コンプライアンスの遵守という面から、平成20年度より品質管理(クオリティアシュアランス)運営を本格的に開始しました。対応者以外の第三者(品質管理者)が、個別にお客さま対応の品質について「お客さまに正確なご案内が行えているか」「ご満足いただけているか」の視点で確認を行い、業務運営の向上に取り組んでいます。

the Voice

東海サービスセンター 名古屋コールセンター 中村 麻由美

オペレーター個々の対応品質向上とセンター全体のレベルアップを図るため、私たち品質管理者がオペレーターの対応内容を確認し、均質なサービスの提供に努めています。お客さまとつながった1本1本のお電話を大切に、「一生涯のパートナー」と思っていただけのような対応を目指していきます。



株式会社化専用コールセンターを開設しました

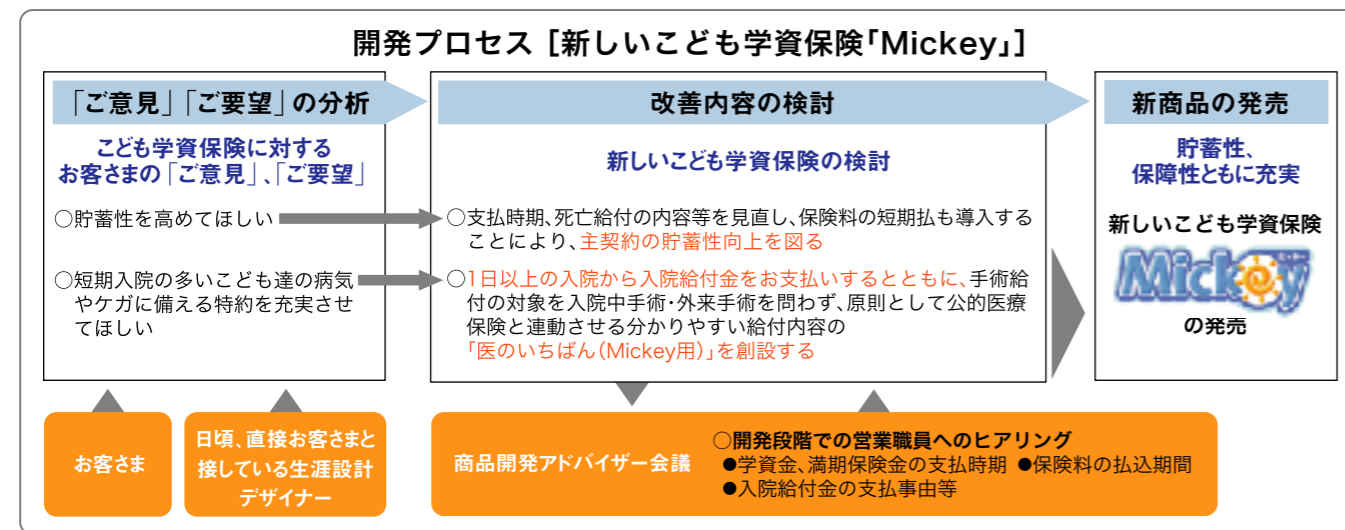
株式会社化に関するご質問・ご照会にお答えするため、平成20年4月、株式会社化専用コールセンターを稼働させました。ご加入の生命保険契約への影響の有無、株式の割当計算にあたってのご留意点などについて、日々お客さまからのご質問に対応しています。今後も、株式会社化に関する、より分かりやすいご説明に向けて取り組んでいきます。



「生涯設計」を支える商品

お客さまの声に耳を傾け「生きていくための保障」を重視しました

少子高齢化の進展、社会保障のスリム化、消費者意識の変化などを背景に、生命保険においては「万一の保障(遺族の生活資金)」に加え、老後や医療・介護への備えなど「生きていくための保障」という役割が一層重視されています。「エコーシステム」(39ページご参照)で「お客さまの声」を広く収集し、社内でも「商品アイデアコンクール」や「商品アドバイザー会議」などを通じて直接お客さまと接する「職員の声」を吸い上げる仕組みを確立。「声」を反映したより良質な商品の開発・提供に努めています。平成20年1月に発売した「Mickey」も、このような「お客さまの声」をもとに開発した商品です。



the Voice
商品事業部 商品開発グループ川崎 涼子

開発にあたり、「お客さまに最適な備え方を提供できるよう、お客さまの視点に立って考える」のが、最も重視した点です。そのために、お客さまの声を多く集めたうえで、改善内容の検討を行いました。



上記は商品の概要を説明したものであり、ご契約にかかるすべての事項を記載したものではありません。ご検討にあたっては専用のパンフレットおよび「保障設計書(契約概要)」など会社所定の資料を必ずご覧ください。また、ご契約の際には「重要事項説明書(注意喚起情報)」「ご契約のしおり-約款-」を必ずご覧ください。

ご契約手続きをより分かりやすく、便利に

「約款」の平明化に努めています

ご契約時、お客さまに冊子「ご契約のしおり-約款-」をお渡ししています。平成20年6月より、ご契約内容やご契約後の各種お手続き等を記載している「約款」部分について、平明化を図りました。今後も引き続き、お客さまにとって見やすさ・読みやすさ・分かりやすさを推進する観点から、約款の平明化に取り組んでまいります。

お客さまの声

- 文章が長いのでメリハリをつけ、簡潔にしてほしい
- 専門用語の解説がほしい
- 分量が多いので、図表やイラストを入れ、レイアウトを工夫してほしい
- ページを増やさず、さらなる内容の充実を図ってほしい

主な改訂点

見やすさ

- ひとつの条の項数を整理し、長文を分割
- 支払事由と免責事由等の説明に、表を活用

分かりやすさ

- 専門用語を平易な言葉へ置き換え
- 用語の意味の解説を、約款冒頭「用語の意義」で定義

使いやすさ

- 「ご契約のしおり」の用語解説にて、対象用語の拡大
- 冊子サイズをA5からA4サイズに変更(平成19年4月)

the Voice
商品事業部 商品開発グループ 津田 真樹子

サービスセンター、コールセンター、消費者モニター等を通じて、積極的にお客さま・消費者の声を収集し、反映しました。平明化後の約款については「見やすさが向上した」等、高い評価をいただいております。大変嬉しく思っています。




お客さまのご意向確認

お客さまに保険商品をご提案する際、①お客さまの現在のニーズを確認 ②ニーズに基づいた商品をご提案 ③ニーズと商品が合致しているかを確認という3ステップを踏み、「お客さまのご意向確認書」でニーズとの合致を確認しています。また、ご加入後にもお客さまのニーズとご契約内容を再確認していただけるよう、「お客さまのご意向確認書」の写しを保険証券とともにお届けしています。これらは、消費者モニター等からのご意見・改善要望をもとに開発し、「お客さまのご意向確認書」導入後の消費者モニター懇談会でも、分かりやすいとの評価をいただきました。



保険料払込のキャッシュレス化

「第1回保険料はキャッシュレスで」とのご要望にお応えし、モバイル決済端末(愛称『もばたん』)を平成20年4月より全国の営業拠点に約2万台配置。各金融機関のキャッシュカード(デビットカード)、クレジットカードによる第1回保険料のお支払いを実現しています。



テレビ電話による生命保険加入時の面接

「『生命保険の面接』をもっと便利に」というご要望にお応えするため、携帯パソコンeNavit(イー・ナビット)の小型カメラで、遠隔地でもテレビ電話機能を使って保険加入時の面接を受けていただける仕組みを、一部の支社・支部で導入しています。お取扱いできる支社・支部は、順次拡大中です。

ご契約期間中にもタイムリーな情報を

「生涯設計レポート」を毎年お送りしています

ご契約中の保障内容を確認していただくため、年に1回「生涯設計レポート」をすべての個人のお客さまにお送りしています。第一生命の生命保険契約に加え、損害保険ジャパンの損害保険、アフラックのがん保険等のご契約一覧等も掲載しています。

また、平成18年度より、お客さま満足に関するアンケート(第一生命からのお願い)も同封。お客さまの「声」を広くうかがっています。このアンケートには、保険金等のご請求や登録内容変更に関するチェック欄を設け、必要な手続きの有無をご自身で確認していただくことができます。



お客さまサービスを一新「Withパートナー」

平成20年10月より、従来の「ドリームパッケージ」、「ドリームキングダム」のサービスを一新し、個人保険のすべてのお客さまにご利用いただけるサービス「Withパートナー(ウィズパートナー)」のご提供を開始しました(財形保険のみのご契約者さまはご利用いただけません)。これに伴い、サービスメニューを抜本的に見直し、健康・医療など幅広くお客さまのお役に立つサービスを提供するとともにポイント制度もより分かりやすいものに改定しました。また、パソコンや携帯電話のインターネットでご利用いただけるよう利便性を高め、お客さまごとの「マイページ」機能を新設し、ご加入の契約内容や情報をご参照いただく「入口」としてご利用いただけるようにしました。



生涯設計レポートに同封される小冊子「サービスダイジェスト」

ご契約者さまのさまざまな場面でお使いいただける、タイムリーなサービスが満載「サービスガイド」

2008年度版「生涯設計レポート」改良のポイント

●ご契約内容に関する情報提供の充実

ご加入中の保険の「保障内容一覧」、保険金や給付金の「お支払事由一覧」を掲載するとともに、保険事故発生時のチェックや保険金等のご請求について、分かりやすい表現に改めました。

●当社ホームページで「生涯設計レポート」閲覧サービス開始

ご契約者のさらなる利便性向上のため、当社ホームページ上で、PDF版「生涯設計レポート」を閲覧いただけるサービスを開始しました。

●法人のお客さまへの「お客さま満足に関するアンケート」開始

法人のお客さまからの「声」も、より広くうかがうよう努めます。

お客さまの毎日の暮らしに「安心・便利・うれしい」サービスをご提供します



お客さまの声をもとに誕生した、
第一生命の
ポイントサービス

●健康・医療分野サービスを充実

「健康・育児・介護電話相談」「人間ドック予約」「禁煙サポート」等のメニューをご用意しました。

●インターネットサービスも充実

「健康ネット相談」、「Webでスポーツ」、「資産運用全般FP相談」等をラインアップしました。

●お客さま専用ホームページ「ウィズパートナーネット」

パソコン版では、お客さまごとの「マイページ」を新設し、契約内容の閲覧ができるようになりました。また、携帯電話でも機能やサービスの充実を図り、利便性を高めました。

ご契約期間中に提供する約款冊子のオーダーメイド化

従来、更新時等にお客さまへ提供する約款は、すべての特約条項が網羅された冊子であったため、「分かりづらい」「ページ数が多い」等の声がありました。そこで、「お客さまのご契約内容に合わせたオーダーメイド約款冊子」の作成を平成20年5月に、生命保険業界で初めて実現。必要な特約条項だけを掲載したので分かりやすさが向上し、冊子も格段に薄くなりました。

約款改訂のご案内



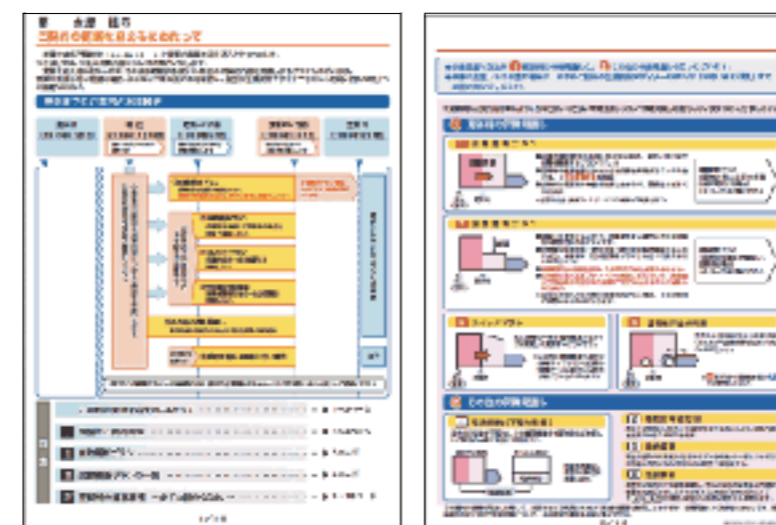
約款の改訂内容を掲載しています。

約款冊子



薄くなり、必要な内容を探しやすくなりました。

「堂堂人生」の更新のお知らせを発信



平成21年10月、当社の主力商品「堂堂人生(5年ごと利差配当付更新型終身移行保険)」が発売後10年を経過することになり、順次ご契約の更新を迎えます。そこで、更新の1年前より、「堂堂人生」にご加入いただいているすべてのご契約者さまを対象に「堂堂人生更新のお知らせ」通知を発信しています。また、生涯設計デザイナーが訪問のうえ、ご契約内容の説明や更新にあたってのご意向の確認を行うことで、きめ細かなコンサルティング活動を行っています。

保険金・給付金の適切な支払いに向けて

お客さまにもれなくご請求いただくために情報提供の充実を図るとともに、ご請求の申出を受けた後は、お支払いできる可能性のある保険金・給付金について、当社が責任を持ってご案内する態勢の整備を図っています。

もれなくご請求申出をいただくための情報提供の充実

「保険金などをもれなくご請求いただくために」のご提供 情報提供のより一層の充実を図るため、平成20年5月よりお客さまのご加入時に、ご契約内容ごとのお支払事由を分かりやすく一覧にまとめた「保険金などをもれなくご請求いただくために」を保険証券と併せて郵送しています。

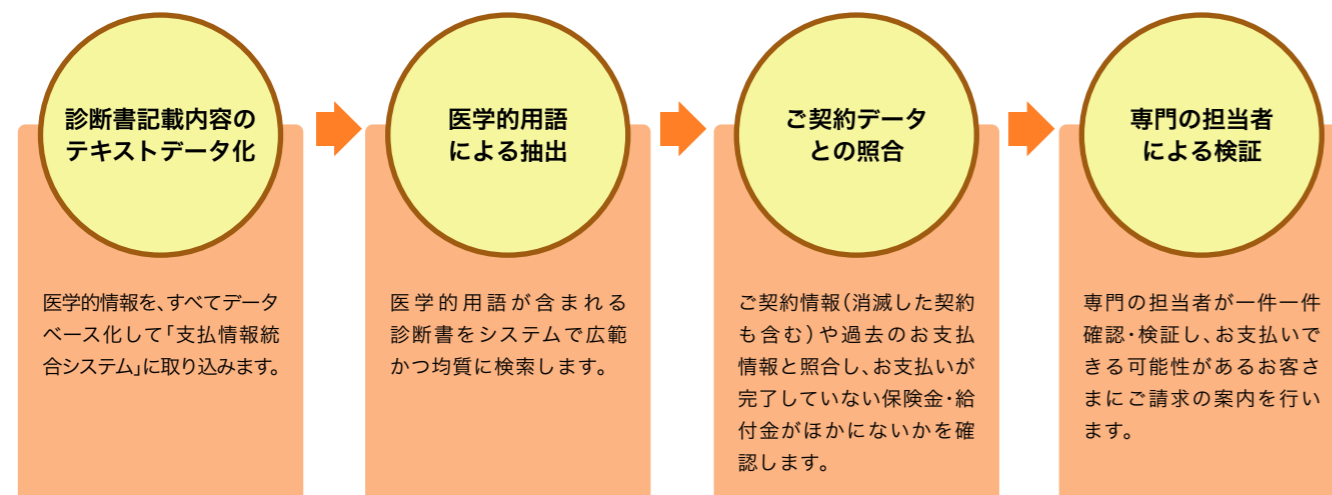
「給付金お支払明細」の改訂 従来は三つ折ハガキであった「給付金お支払明細」を、平成20年4月より封書(A3判)とし「入院期間およびお支払日額」、「着金日」、「診断書に記載されている入院・手術のうちお支払いの対象としないものに関する説明」等を掲載しています。お支払内容に関する説明を充実するとともに、ご請求がお済みでない保険金・給付金がないかどうかについてお客さまにもれなくご請求いただくための注意喚起を図っています。

「保険金・給付金専用コールセンター」の設置 平成20年1月に、保険金・給付金をお支払いしたお客さまからのお支払内容等に関するお問合せに、専門の担当者がお答えする保険金・給付金専用コールセンターを新設しました。平成20年度中に全国でご活用いただけるよう、順次拡大を図っています。

責任を持ってもれなくお支払いする態勢の整備

「支払情報統合システム」の構築 平成19年4月に「支払情報統合システム」を構築し、継続的に高いレベルでの請求のご案内を実施しています。このシステムは、ご提出いただいた診断書等のすべての情報をデータベース化し、診断書等に記載の医学的情報から、支払事由に関連のある医学的用語(同義語を含め約19,000語)を用いて広範かつ均質に検索し、お客さまが加入されているすべてのご契約(消滅した契約を含む)に関する情報とシステム的に照合することで、お支払いできる可能性のある事案を抽出するものです。

【「支払情報統合システム」の流れ】



お申出内容の的確な把握 ご請求のお申出をいただいた保険金・給付金以外に、追加でお支払いできる可能性がある保険金・給付金を幅広くご案内するために、請求申出の受付時に病名や障がい状態などを確認させていただくこととしています。さらに、平成20年4月より、ご加入いただいているすべてのご契約について特約等の内容をシステムでチェックして、ご契約内容に応じた確認事項を自動的に出力することで、ご案内に必要な項目をもれなくお届ける体制としました。

お支払い時のチェック体制の強化 お支払いの内容については、従来から複数の担当者が確認していました。さらに平成20年9月より複数の担当者がお支払情報の入力を行い、その結果をシステムにより付け合わせして不一致が発生したものをさらに別の担当者がチェックする「エントリ・ベリファイ方式」を導入し、チェック体制のさらなる強化を図りました。

the Voice

保険金部 清水 友紀子 笠間 美紀 長谷 有身子 (写真左より)

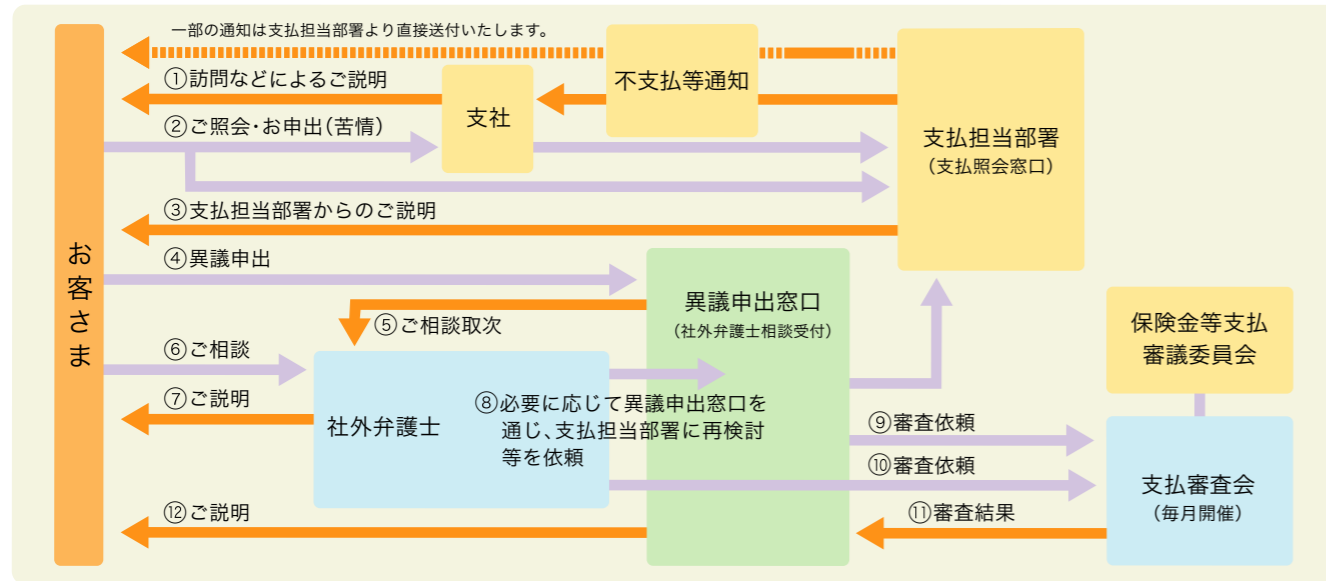
保険金・給付金のご請求をいただいた一件一件につき、いただいた診断書等とご契約内容を確認し「正しいお支払いができていないか」「追加で案内のできるご請求はないか」を点検する業務を担当しています。すべてのお客さまに確実に対応できるよう、さまざまなケースを想定して日々の点検業務を行っています。保険金・給付金のご請求は1日に約2,000件あり、その点検には商品知識だけでなく、医学知識も必要となります。多くの項目を一つひとつ正確に点検する業務はとても大変ですが、万が一のために当社の保険にご加入いただいているお客さまに、自分たちの仕事がお役に立っているという実感が、やりがいとなっています。

お客さまがご請求しやすい仕組みとサービス

「治療内容報告書」の取扱可能範囲の拡大 診断書を取得しなくても、お手元の領収書・手術同意書等と簡単な報告書で入院給付金・手術給付金をご請求いただける「治療内容報告書」の取扱可能範囲を、従来の「入院日数14日以内」から「20日以内」に拡大しました。お客さまに、より簡単で便利にご請求いただくための取組みの一環として、平成20年3月から実施しています。

お支払いできなかった場合の「診断書取得費用相当額」の負担 お客さまが所定の診断書を取得されご請求いただいたにもかかわらず、保険金・給付金のお支払いの対象とならなかった場合、「診断書取得費用相当額」として一律5,000円をお支払いしています。経済的ご負担を軽減することでご請求しやすい環境を作るため、生命保険業界で初めての試みとして、平成19年4月より開始しました。

「お支払いできない場合」のご説明体制を整えています



お支払いできない場合のご説明およびご相談等の流れ

- ① 支社等の担当者がお客さまにお支払いできない理由をご説明いたします。
- ② ご不明な点があれば支社等の担当者へご照会・お申出ください。また、支払担当部署の担当者にお支払いできない理由を直接ご照会いただける「支払照会窓口」も設置しています。
- ③ 「支払照会窓口」では、支払担当部署の担当者が、より分かりやすく丁寧にご説明いたします。
- ④ 「支払照会窓口」の説明で、ご納得いただけない場合にお申し出いただける「異議申出窓口」を設置し、お客さまのご相談を承ります。
- ⑤ 「異議申出窓口」では、お客さまのご希望により、社外弁護士への相談をお取次ぎいたします。
- ⑥ 社外弁護士へご相談ください。
- ⑦ 社外弁護士がお客さまのご相談内容を検討し、中立・公正な立場でご説明いたします。
- ⑧ 社外弁護士が再審査を必要と判断した場合、「異議申出窓口」を通じて支払担当部署に再検討を依頼します。
- ⑨ 「異議申出窓口」では、お客さまのご希望により、「支払審査会」での審査を依頼します。
- ⑩ また、社外弁護士へのご相談の結果、支払審査会での審査が必要と判断された場合にも、お客さまのご希望により審査を依頼します。
- ⑪ 「支払審査会」では社外の専門家が協議し審査を行い、審査結果を異議申出窓口へ通知します。
- ⑫ 審査結果については「異議申出窓口」を通じ、お客さまにご説明いたします。

「支払照会窓口」の設置

保険金・給付金をお支払いできない場合、より分かりやすく丁寧なご説明を行うため、支払担当部署の担当者に直接ご照会いただける「支払照会窓口」を設置しています。

(支払照会窓口ご利用件数:平成19年度 230件/平成20年度上半期 114件)

「異議申出窓口」の設置

支払担当部署からの説明ではご納得いただけない場合にお申し出いただける「異議申出窓口」を設置し、支払担当部署以外の専門の担当者が、お客さまのご相談を承ります。

(異議申出窓口ご利用件数:平成19年度 167件/平成20年度上半期 84件)

「社外弁護士」へのご相談

「異議申出窓口」では、お客さまのご希望により当社と顧問契約を締結していない「社外弁護士」へのご相談(無料)の取次ぎも行っていきます。窓口は全国5ヶ所(東京・大阪・名古屋・札幌・福岡)にあります。遠方のお客さまも最寄りの当社支社(※)からテレビ電話でご相談いただけます。

(社外弁護士相談ご利用件数:平成19年度 13件/平成20年度上半期 7件)

(※)全国43の支社に設置しています。

「支払審査会」の設置

「異議申出窓口」で受付けたお申出は、ご希望により「支払審査会」での客観的・中立的な視点の審査をご請求いただけます。同審査会は、審査の客観性を確保するため社外の専門家(弁護士・医師・消費者問題の専門家)のみで構成しています。

(支払審査会ご利用件数:平成19年度 9件/平成20年度上半期 5件)

「保険金等支払審議委員会」の設置

社外の有識者から保険金・給付金のお支払いへの助言を得ることで支払管理態勢の客観性、透明性を高めるため、「保険金等支払審議委員会」を設置しています。社外の有識者3名(大学教授・弁護士・消費者問題の専門家)と当社関連部門の委員5名から構成され、お支払状況、苦情の発生状況、支払査定基準の妥当性等について確認、審議を行っています。平成19年度は、社外の有識者から「通院給付金の請求案内に際して、ご請求の対象となる具体的な期間(何月何日から何月何日までの通院等)」についても案内がほしい、「ご請求にもれがないかを確認いただくためにお渡ししているチェックシートについて、お客さまご自身で確認いただく必要があることを、お客さまがご覧になったときにすぐ分かる工夫がほしい」等、多数の助言をいただき、各種帳票の改訂等を行いました。

保険金・給付金のお支払状況

当社では、死亡や障がい状態、入院などの保障として、平成19年度で年間約62万件、平成20年度上半期では約28万件の保険金・給付金をお支払いしています。ご請求いただくもお支払いできなかった保険金・給付金が、平成19年度は年間18,021件、平成20年度上半期は7,503件でした。その大部分は、入院や手術等が約款で定める支払事由(お支払いする条件)に該当しなかったものです。

【平成19年度・平成20年度上半期 保険金・給付金のお支払状況(個人保険・団体保険・財形保険)】

(単位:件)

	平成19年度			平成20年度上半期		
	死亡・高度障害・特定疾病等保険金	入院・手術等給付金		死亡・高度障害・特定疾病等保険金	入院・手術等給付金	
お支払件数	622,963	547,608		281,023	244,871	
お支払いできなかった件数	18,021	14,489		7,503	6,031	
詐欺による無効	0	0	0	0	0	0
重大事由による解除	1	1	0	0	0	0
告知義務違反による解除	588	386	202	252	171	81
支払事由非該当	16,890	13,888	3,002	6,956	5,740	1,216
免責事由該当	493	173	320	259	85	174
その他	49	41	8	36	35	1

(注) 1. 上記件数は請求書単位で集計しています。 2. 満期保険金や生存給付金等の保険金・給付金は含みません。

【用語のご説明】

詐欺による無効	告知義務違反の内容が特に重大な場合などには、詐欺による保険契約加入としてご契約を無効とするものです。なお、払い込まれた保険料の払い戻しはありません。
重大事由による解除	保険金等を詐取する目的で事故を起こすなど、保険制度の目的に反するような行為があった場合、保険契約を解除するものです。なお、解除時点の計算に基づいた返還金がある場合、これをお支払いします。
告知義務違反による解除	保険契約の加入に際して、契約者または被保険者の故意または重大な過失により告知すべき重要な事実の告知がなかった場合、保険契約を解除するものです。
支払事由非該当	手術非該当、責任開始期前発病など、約款に規定するお支払いの要件に該当しないものです。
免責事由該当	被保険者の一定期間内の自殺や契約者・被保険者の故意または重大な過失による事故など、約款に定める免責事由に該当する場合、保険金等のお支払いを行わないものです。

法人のお客さまのために

第一生命は、雇用環境などの変化に直面する法人のお客さまの課題解決をサポートするため、「福利厚生制度」「退職金・年金制度」「経営者保険」「損害保険」などをご提案しています。これらの制度の導入や見直しには、お客さまの状況を把握し、ノウハウを駆使したきめ細かなコンサルティングが必要です。平成20年4月には大企業を担当する法人営業組織を業種別に再編するなど、従来にも増してお客さまのニーズやマーケット特性、地域性を踏まえたコンサルティングサービスのご提供に努め、お客さまのご要望にお応えしています。

法人のお客さまへのコンサルティング

年金・退職金制度のコンサルティング

➤ 適格退職年金契約の移行に向けた取組み

平成24年3月末で廃止される適格退職年金(以下「適年」)については、年金事業部門の適年移行担当者がニーズを踏まえたコンサルティングを行い、取組みを強化しています。この結果、平成13年度末に約1万件あった当社幹事のご契約のうち、平成20年度上半期末までに約66%のお客さまの移行が完了しています。

➤ 確定拠出年金制度における従業員向け投資教育セミナー



■投資教育セミナー

確定拠出年金制度を導入されたお客さまに対し、運営管理機関として従業員の皆さま向けの投資教育セミナーを実施。制度導入時のセミナー・個別相談から継続教育まで、当社講師陣が一貫したサポートを行い、一人ひとりのニーズに応じた老後資金準備のご相談に対応しています。

the Voice セミナー講師

年金事業部 加藤 裕美子

確定拠出年金は、従業員の皆さま自らが退職金の運用を行う制度です。投資経験のない方でも安心して運用いただけるよう、分かりやすく丁寧に説明することを心掛けています。



スターターキット 図解でわかる確定拠出年金 サービスガイド (イメージ)

団体保険のコンサルティング

➤ 遺族遺児育英年金制度のご案内

従業員に万一のことがあった場合、一般的に企業は弔慰金を支給しますが、さらにご遺族のための年金制度を整えている企業もあります。しかし年金制度は長期にわたって資金を手当てし年金を支払う必要があり、運営にはかなり負担がかかります。そこで、企業の負担を軽減し、安定した制度運営が期待できる年金払特約*付総合福祉団体定期保険(遺族受取型)を活用した制度の導入をおすすめしています。

*総合福祉団体定期保険年金払特約

株式会社化に向けた法人のお客さまへのご対応 (株式会社化については11、12ページをご参照ください)

平成20年9月より、株式会社化に関する法人のお客さまへのご対応の一環として、法人のお客さまごとにご加入いただいている保険契約をご確認していただく取組みを進めています。この取組みを通じて、株式会社化の趣旨や目的を分かりやすく丁寧にお伝えしています。

法人のお客さまの声と、実現した改善事例

外部機関によるアンケート方式の「法人お客さま満足調査(43ページご参照)」や「お客さま懇談会(21ページご参照)」、お電話、インターネット等を通じて幅広くお客さまの声をお聞きしています。そして、それらのご意見・ご要望に基づき、事務・サービスの改善や新商品の開発に取り組み、お客さま満足の向上に努めています。

改善事例

特別勘定(特約)と一般勘定(主契約)の資金振替日の増設等による所要期間の短縮[団体年金]

お客さまの声 入出金・振替の申出から資金振替日までの所要期間を短縮してほしい。

↓

振替日を月4回から月8回に増やし、6営業日経過後に到来する振替日に振替えられるよう改訂し、期間短縮を図りました(平成20年9月より実施)。

確定拠出年金(DC)のご加入者向けポータルサイトのリニューアル[団体年金]

お客さまの声 将来の受取額や税金・社会保険料などのシミュレーションを行いたい。

↓

以下のシミュレーション新機能をポータルサイトに追加しました(平成20年1月より順次実施)。


将来受取額

住宅ローン繰上返済

運用利回り

資産配分選択

税金・社会保険料



(画面はイメージです)


「事務のしおり」(団体保険事務マニュアル)の内容を改訂[団体保険]

お客さまの声 団体保険事務についてより分かりやすく記載したマニュアルを提供してほしい。

↓

団体保険事務マニュアル「事務のしおり」を改訂し、ご契約者さまに提供しました(平成19年10月より実施)。
[改訂のポイント]

- 保険金等のお支払いに関して、ご確認およびご注意いただきたいポイントを追加しました。また、保険金等のご請求手続きに関する記載を分かりやすく改訂しました。
- ご契約の取扱いの中で特にご確認およびご注意いただきたい事項を「重要事項のご説明(特にご注意いただきたいこと)」としてまとめ、ご説明を充実しました。



(イメージ)

健康・介護、高齢者支援のサービス

お客さまの総合的な健康に役立つサービスのご提供

第一生命は、健康・医療・介護に関するサービスを提供する株式会社第一生命ウェルライフサポートを設立するなど、健康・介護関連のサービスを充実させています。

健康・介護に関するセミナー

第一生命ウェル

ライフサポートでは、健康・医療・介護に関する情報提供のために、生活習慣病予防や乳がん予防、体験型介護セミナー等、健康・介護に関するセミナーを全国で開催しています。平成19年度は124回開催し、約5,000名のお客さまにご参加いただきました。また、平成20年度からは、公的機関や専門分野の医師等によるセミナーをメニューに加

えるなど、お客さまにより有益な情報提供ができるよう取り組んでいます。



■第一生命ウェルライフサポートによるお客さま向けセミナー「いきいき健康づくりセミナー」

専門スタッフによる介護相談

第一生命のお客

さまを対象に、専門スタッフがご本人やご家族の介護についてのご相談を、お電話で承っています。また、介護関連のさまざまなサービスを提供している民間事業者と独自のネットワークを構築し、有料老人ホームやホームヘルパー養成講座の紹介等、幅広く情報提供を行っています。

小冊子『いきいき介護予防』のご提供

東京都老



人総合研究所監修のもと、介護予防を目的としたプログラム『いきいき介護予防』を制作し、お客さまに提供しています。

メタボリックシンドローム撲滅運動

平成18年、政府や医学会、産業界が一体となり、「メタボリックシンドローム撲滅委員会」が設立されました。糖尿病や高血圧の患者数の増加と若年層への拡大をストップするために、メタボリックシンドロームの予防・改善の啓発活動を行っています。第一生命はこの委員会を特別協賛者として応援し、お客さまの健康づくりのお役に立つ情報をご提供しています。

高齢者支援サービスの展開

健康・医療・介護サービスの充実に加え、高齢期における「生涯設計」の選択肢を広げる仕組みとして、さまざまなサービスを実施しています。

高齢者向け賃貸住宅における終身年金活用コンサルティング

平成18年3月に(株)学研ココファンと提携

し、同社の高齢者向け賃貸住宅に入居する際に、長期にわたって安心して住み続けられる仕組みとして、終身年金活用のコンサルティングを行っています。

シニア世代の移住・住みかえ支援

平成18年4月に設立された非営利の有限責任中間法人「移住・住みかえ

支援機構」の協賛事業者として、シニア世代のマイホームを借り上げ、子育て世帯を中心に転貸する事業を支援しています。

社会性・公共性に配慮した資産運用

資産運用の基本的な考え方

第一生命は、生命保険契約の持つ負債特性を考慮し、長期にわたる年金や保険金・給付金を安定的にお支払いすることを主眼として、ALM(Asset Liability Management:資産・負債総合管理)に基づく確定利付資産を中心とした資産運用を行っています。また、経営の健全性を十分に確保したうえで、許容できるリスクの範囲を考慮し、株式や外国証券を保有することで有利な資産運用にも努めています。加えて、きめ細かなリスク管理体制により、リスクのモニタリングと運用効率向上の両立を図っています。

※ALM：生命保険会社の場合、負債(保険契約)の特性に見合った資産を維持し、将来の保険金等の支払いに備えるために負債の金利変動リスクを定量的に把握、そのリスク特性に適合した資産運用を実施することをいいます。

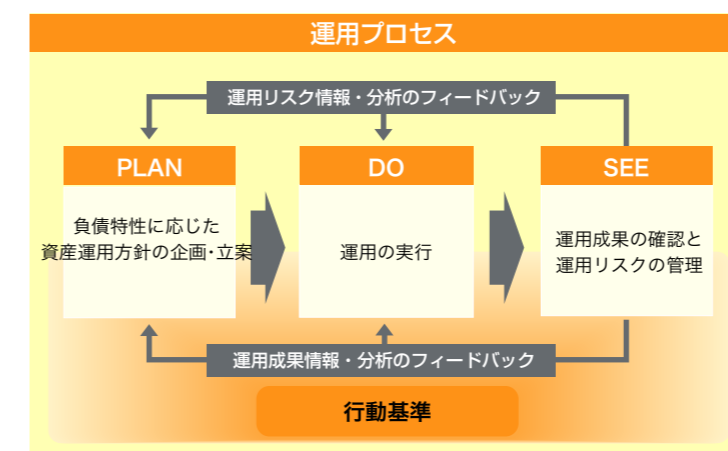
行動基準

環境への配慮を資産運用部門の各業務行動基準に明示し、下記のような投融資は取組まないなど、対象企業の社会的責任も判断基準のひとつとしています。

公序良俗に反するもの

環境破壊、投機的な土地取引を助長するもの

管理サイクルを確立させた資産運用プロセス



当社の資産運用プロセスは、PLAN-DO-SEEのステップが基本です。このプロセスでは、運用成果および運用リスクに関する情報のフィードバックを通じて適宜分析と検証が加えられます。また、商品事業部門との連携が重要な要素として組み込まれており、常に負債情報を反映しながらALM運用を徹底する仕組みです。さらに、各投資業務で行動基準が定められ、対象企業が環境破壊を助長するような投融資を行っていないかなど、環境への配慮を判断基準のひとつとするよう定めています。

資産状況

平成19年度資産運用においては、中長期の資産運用方針に基づき、公社債などの確定利付資産中心の運用を継続しました。また、長期・超長期の公社債を中心とした債券の組入れを積極的に行い、ALMの推進と収益力の向上を図りました。なお、平成19年度はサブプライムローン問題等を契機とする一連の金融不安により、厳しい運用環境でしたが、きめ細かなリスク管理を継続し、サブプライムローン関連商品への直接投資による損失はきわめて限定的なものとなりました。

【資産の状況(一般勘定)】

