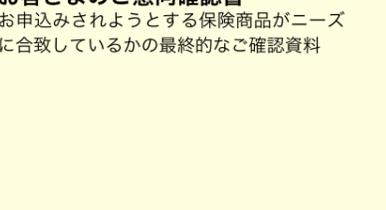


## お知りになりたいこと、重要なことを的確に

「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<br>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<br>適時適切な情報提供に努めます。   |  | お支払い時<br>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><b>生涯設計プラン</b><br/>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><b>商品パンフレット</b><br/>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><b>おすすめプランご説明シート</b><br/>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><b>重要事項説明書 (注意喚起情報)</b><br/>～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><b>生涯設計レポート</b><br/>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><b>生涯設計レポート (第一生命からのお知らせ)</b><br/>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><b>お客さまのご意向確認書</b><br/>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><b>保険証券</b></p> <p><b>保険金などのお支払いについて</b><br/>ご請求手続きの流れや、保険金等をお支払いできる場合とできない場合の具体例をまとめた資料</p> <p><b>生涯設計サポートファイル</b><br/>「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><b>保険金・給付金 ナビセツ</b><br/>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><b>通院給付金 請求勸奨チラシ</b><br/>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>④ ご契約後の案内 (続)</h3>  <p><b>保険金・給付金等 チェックシート</b><br/>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>                                |  | <h3>ご契約内容説明書</h3><br>ご加入のご契約内容を分かりやすくご説明するための資料   |  | <h3>お支払明細</h3><br>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  |  |

### 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

