

## 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。

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」「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。

長期間の保険引受けを確実に支えるため、財務基盤の維持・強化に努めるとともに、お客さま本位の商品・サービスの改善を進めることにより、「品質保証新宣言」でお約束した「品質」を提供し続けていきます。

### 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。

➡ P35

### 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、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。

- お手続きを簡便化するために第1回保険料をキャッシュカード・クレジットカードでお支払いいただけるようにしました。(平成20年4月)
- 分かりやすい商品ラインアップを目指し、主力商品の見直しを行いました。(平成20年10月)
- 事務手続きの簡素化のために「生命保険契約申込書」の改訂を行いました。(平成21年7月)

➡ P37~40

### 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、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つく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・上場の方針を鑑み、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いきます。

- 平成20年度末で1兆6,000億円を超える自己資本を確保しました。

➡ P36

### 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。

お客さまのニーズやライフサイクルの変化に応じた適切な生涯設計提案を行います。また、ご加入後も、定期的かつ継続的に必要な情報をご提供するなど、ご説明資料やお客さま接点の充実を図り、「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。

- ご契約更新時の約款冊子をお客さまごとにオーダーメイド化してお渡しできるようにしました。(平成20年5月)
- ご契約時にお渡しする「約款」をCD-ROM「生涯設計サポートCD」に収録しました。(平成21年10月)
- 各種お手続きができるご契約者専用Webサイト「生涯設計マイページ」を開設しました。(平成21年10月)

➡ P41~44

# 「品質保証新宣言」の取組み

平成18年9月に「品質保証新宣言」を発表しました。

これは、創立以来の経営理念である「ご契約者第一主義」を見つめなおし、お客さまを何よりも大切にすることを改めて宣言したものです。

当社は、この「品質保証新宣言」をCSR経営の中核と位置付け、取組みを推進しています。

**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。**

ご請求のお申し出をいただいた後は、お支払いできる可能性のある保険金・給付金について、漏れなくご案内できるよう態勢の整備を図っています。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にも、分かりやすく丁寧にその理由をご説明する体制を整えます。

- 保険金・給付金をお支払いした後の検証について、原則、お支払いした翌営業日には支払内容の点検を完了する体制としました。(平成21年5月)
- お客様からご請求のお申し出を受け付けるプロセスをレベルアップしました。(平成21年8月)

➡ P45~47

**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、お客様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り組み、これを遂行することで、「品質保証」を実現していきます。

- 常に「エコシステム」の仕組みを通じて、広くお客様の声をいただき、業務改善に生かしています。
- お客様の声を起点として改善した具体的な事例をホームページや「第一生命の現状」(ディスクロージャー誌)でお客様に開示しています。

➡ P51

**第六宣言**

**幅広く社外の方々からご意見をいただき、お客様の視点を積極的に取り入れます。**

苦情、不満、ご意見等、お客様の声を積極的に受け入れる体制を持つことにより、お客様本位の「品質」を向上させる起点とします。

- 平成20年度は95,043件のお客様の声(苦情・感謝の声)をいただき、商品開発・業務改善等に反映させています。
- 毎年「全国お客様調査」「法人お客様調査」を実施し、お客様満足度を把握しています。

➡ P48~50

**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。**

お客様の声をきっかけとした改善取り組み等、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、お客様に評価していただき、また、さらなるお客様の声を頂戴することで、「品質」の向上を追求します。

- 「情報開示基本方針」に則って、社会・お客様に対して積極的に情報を開示しています。
- 「お客様の声(苦情・感謝の声)」の件数ならびにその解決件数をホームページで公開しています。

➡ P52

**業務改善計画の実施状況についてのご報告**

当社は、「お客様に保険金・給付金をお支払いするときこそが保険の役割が果たされる」という認識を全役職員が共有し、お客様の視点に立った業務改善とその実効性向上に努めています。

また、保険金等のお支払いに関する業務改善状況については、定期的に金融庁に報告するとともに取組状況と成果について公表しています。

**業務改善計画の実施状況の要旨**

**経営管理(ガバナンス)態勢の改善および強化**

**●業務改善推進本部の設置および実効性検証体制の充実**

当社では、全社横断的取組みを推進するため、「業務改善推進本部」を平成20年7月3日付で立ち上げました。同本部は、経営陣が主体的・統一的に関与するため全執行役員で構成し、支払部門、支払管理等に係る牽制部門、内部監査部門、社外委員を含む委員会等からの定期的な報告も踏まえ、改善策の実施状況・実効性を検証しています。これらの取組みを通じて、業務改善の見直し・強化に向けた「計画(PLAN)→実行(DO)→評価(CHECK)→改善(ACTION)」というPDCAサイクルが定着してきたと認識しています。

また、保険金等支払審議委員会を業務改善推進本部の諮問機関とし、委員会開催および社外委員への個別説明等を通じ、社外の目線からも改善策の実効性検証・評価を実施しています。

**内部監査態勢等の改善および強化**

**●業務監査部による業務監査の強化**

保険金等支払管理態勢に関する業務監査の強化を目的として、平成20年9月1日付で業務監査部(検査部より改称)内に「支払業務監査室(支払検査室より改称)」を設置し、支払部門経験が長く、保険金等支払業務に精通した人材を配置しています。前年に引き続き平成21年度(上半期)に実施した保険金等支払管理態勢に関するテーマ業務監査においても、「支払業務監査

室」のメンバーを中心に専門性の高い業務監査を実施しました。

**●支払審査室による牽制機能強化**

平成20年10月より、支払審査室(アンダーライティング管理室より改称)では、不払事案中心の検証に加え、支払内容の点検業務を保険金部から受管することで、牽制機能の強化を図っています。なお、現在では、この点検業務を原則として支払査定日の翌営業日に完了させるようにしており、万一、お支払いが不足していることが判明した場合には速やかに追加支払できる態勢としています。

**●お客様の声の反映**

平成19年度より、「給付金請求手続きに関するお客様アンケート」を実施し、保険金等支払業務の改善に役立てています。平成20年度に実施したアンケートでは、お客様の総合満足度は90.5%と前年度比で2.3ポイント上昇しました。同アンケートの結果については、保険金等支払審議委員会等に報告の上、さらなる改善につなげています。

**保険金等の支払漏れ等に係る再発防止策・強化策の必要な見直しおよび改善**

業務改善計画を確実に実施し、ご請求のお申し出をいただいた後は、お支払いできる可能性のある保険金・給付金について、漏れなくご案内できるよう態勢の整備を図っています。さらに、お客様アンケートの結果および外部有識者からのご意見等を踏まえ、継続的な業務の見直しを実施しています。