

最大のお客さま満足創造

いちばん、人を考える会社になる。

Thinking People First

これからの時代、一人ひとりの人生はもっともっと多様化していきます。それぞれの生涯に、いつでも、どこでも、いつまでも、本当に必要とされる品質の高い商品やサービスを、分かりやすく提案するために、第一生命は、いちばん、人を考える会社になります。

お客さまとの絆

「ご契約者第一主義」の追求

当社が創立以来受け継いできた「ご契約者第一主義」の経営理念を追求し、お客さまから最も支持される会社を目指します。

品質保証新宣言

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。

当社は、創立以来「ご契約者第一主義」を掲げて事業を営んできました。この経営理念の考え方は、創立以来一世紀以上にわたって脈々と受け継がれてきた第一生命のDNAともいえます。

平成18年9月、創立105周年に発表した「品質保証新宣言」は、この「ご契約者第一主義」を今一度見つめなおし、何よりもお客さまを大切にす姿勢を改めて明文化し宣言したものです。

当社のあゆみ



明治35年
「ご契約者第一主義」を経営理念に、日本で最初の相互会社を創立しました。



大正12年
関東大震災時には金融機関に支払猶予令が出されましたが、ご契約者に迅速な保険金支払いを行い、信用を得ました。



昭和59年
お客さまの声を反映するために、消費者モニターの皆さまとの勉強会を開始しました。

平成4年
お客さまの声を集約し、経営に反映させるために「エコシステム」を構築しました。

第一生命 品質保証新宣言
① 2018年9月、創立105周年を機に「ご契約者第一主義」を再確認し、品質保証新宣言を発表しました。
② 宣言は「ご契約者第一主義」をさらに追求し、お客さまの声を大切にすることを宣言し、商品・サービスの品質管理を徹底することをお客さまに約束しました。
③ 宣言は「ご契約者第一主義」をさらに追求し、お客さまの声を大切にすることを宣言し、商品・サービスの品質管理を徹底することをお客さまに約束しました。
④ 宣言は「ご契約者第一主義」をさらに追求し、お客さまの声を大切にすることを宣言し、商品・サービスの品質管理を徹底することをお客さまに約束しました。

平成18年
「品質保証新宣言」を発表し、商品・サービスの品質管理を徹底することをお客さまに約束しました。



明治37・38年
創立時に勃発した日露戦争では、戦死者に対する保険金を一切の条件をつけることなく全額支払いました。



昭和13年
お客さまの大切な契約書類などを絶対安全に保管することなどを目的に、本社屋を完成させました。

平成9年
お客さま一人ひとりの生活設計をともに考え、一生涯の安心をお届けする「生涯設計」コンセプトを打ち出しました。

生涯設計
それぞれの生き方に、いつもベストな提案を。

平成13年
お客さま本位の経営が評価され「日本経営品質賞」を受賞しました。



平成21年
「お客さま第一」を徹底追求すべく、会社形態を相互会社から株式会社に変更することを決議しました。

お客さまとの絆



強い財務基盤づくり

お客さまに安心して保険にご加入いただくため、さまざまな経営環境の変化にも対応できる強固な財務基盤をつくりあげています。

品質保証新宣言

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。

自己資本の充実

当社は、お客さまから信頼される会社であり続けるためには、強固な自己資本基盤をつくりあげていくことが重要であると考えています。そこで、期間収益の確保に努め、危険準備金や価格変動準備金等の内部留保を積み上げるとともに、基金の追加募集や、生命保険会社の自己資本として制度的に認められている劣後債務取入れによる補完的な資本の調達にも取り組んできました。

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を確保しつつ、資本効率も意識しながら、リスク資産の適切なコントロール、事業構造の見直し、成長分野への資本投下、補完的資本調達手段の活用等を行っていきます。

自己資本

| | |
|---------|-----------|
| 平成19年度末 | 2兆128億円 |
| 平成20年度末 | 1兆6,524億円 |

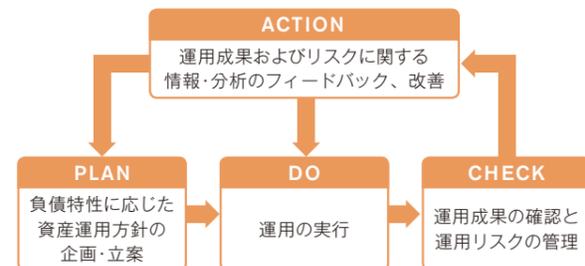
安定性の高い資産運用

資産運用の基本的な考え方とプロセス

当社は、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^{*}(資産・負債総合管理)に基づく確定利付資産を中心とした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上で、許容できるリスクの範囲で株式や外国証券を保有することで、有

運用プロセス



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。

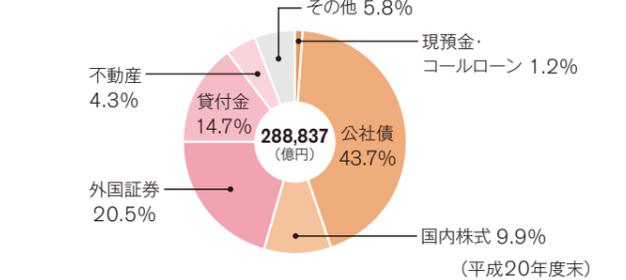
当社の資産運用プロセスでは、運用成果とリスクに関する情報のフィードバックを通じ適宜分析と検証が加えられます。また、商品事業部門と連携し、常に負債情報を反映し、ALM運用を徹底する仕組みとなっています。

^{*}ALM: Asset Liability Management
負債(保険契約)の特性に見合った資産を維持して将来の保険金など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し、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。

資産の状況

平成20年度は、引き続き中長期の資産運用方針に基づき、公社債や貸付といった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責任準備金対応債券の積み増しを実施し、ALMの推進および収益力の向上を図りました。平成20年度後半に入り世界的な金融市場の混乱が深刻化しましたが、分散投資による収益力向上を主眼に組み入れている国内株式や外国証券等のリスク性資産については、市場動向に留意しつつ、適切にリスクコントロールを行いました。

資産の状況(一般勘定)



今後の資産運用方針

当社は、引き続き公社債や貸付などの確定利付資産をポートフォリオの核としつつ、分散投資によるリスクコントロールと収益の安定性を重視した運用を継続します。また、足元の市場動向に留意しつつ、リスクコントロールの観点から慎重に残高をコントロールしていきます。

お客さまとの絆

高品質な商品・サービスの提供

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、お客さま視点の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。

品質保証新宣言

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。

第一生命が目指す生涯設計

生涯設計とは

「生涯設計」とは、お客さまの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客さま一人ひとりの一生涯にわたる生活設計をともに考え、一生涯にわたって「良質な提案」、「良質な商品」、「良質なサービス」を提供していくことです。

一生涯のパートナーとして

当社は、創立以来の経営理念である「ご契約者第一主義」をさらに徹底し、お客さまの「一生涯のパートナー」であり続けるため、平成9年に「生涯設計」というコンセプトを打ち出しました。これまで、「生涯設計」の理念に基づき、既成概念にとらわれることなく、時代、社会、そしてお客さまのニーズに的確にお応えするために、独自の商品やサービスの開発、提案の充実に努めてきました。

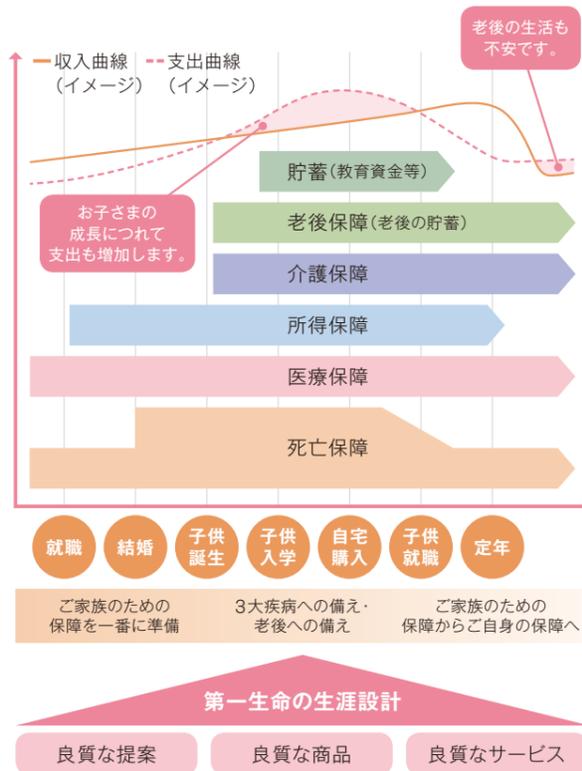
今後も、徹底したお客さま志向を貫き、お客さま一人ひとりにとって理想の「生涯設計」を追求していきます。

「生涯設計」を支える商品ラインアップ

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、「万一の保障」に加え、老後や医療・介護への備えなど、お客さまの視点に立った商品ラインアップを充実させ、お客さまの生涯設計を支えています。(平成21年10月現在)

| | ジュニア | ヤング | 世帯形成層 | ミドル・シニア |
|-------|--------|---|--------------------|------------------------|
| 死亡保障 | | 堂々 ^丸 生 順風 ^丸 生 主役 ^丸 生 | | |
| 医療保障 | | | 医療の王道 ^丸 | |
| 介護保障 | | | 悠悠 ^丸 生 | |
| 貯蓄性商品 | Mickey | キュー ^丸 一時払養老 | ミリオン ^丸 | ニュー ^丸 マイライフ |
| 事業保障 | | 死ななせ物語 ^丸 | サクセス ^丸 | マジスティ ^丸 |
| 損害保険 | | 損保ジャパン (引受保険会社) | | |
| がん保険 | | Afac (引受保険会社) | | |

(登)C21H1131(H21.11.19)③



携帯パソコン「eNavit(イー・ナビット)」

携帯パソコン「eNavit(イー・ナビット)」では、保険の仕組みや必要性をお客さまにビジュアルでご理解いただけるプレゼンテーション機能のほか、データ通信によりお客さまからの各種ご照会に迅速に対応できます。

使用者一人ひとりが所持するパソコンキーにより、本人認証の強化を図るとともに、お客さま情報は本社のコンピューターに集約しパソコン内に保持しないなど、セキュリティの強化を図っています。



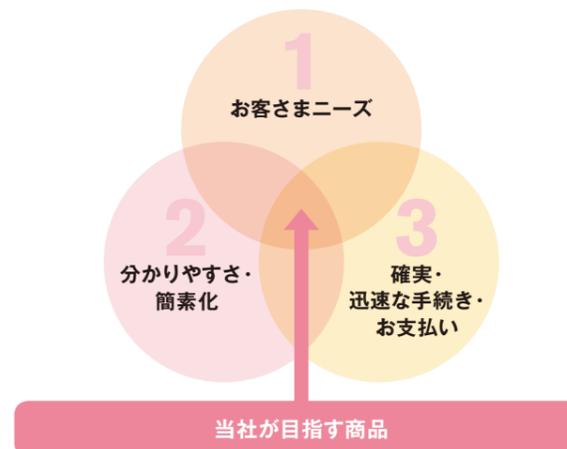
「生涯設計」を支える商品開発

商品開発の3つの視点

「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、お客さまに安心感・納得感をもっていただけるよう、3つの視点を意識しながら、商品開発を行っています。

商品開発時に意識している3つの視点

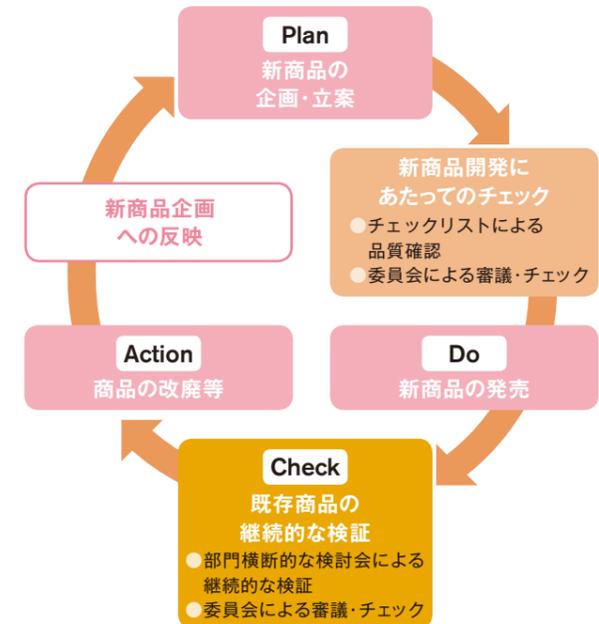
- 1 お客さまニーズ**
「お客さまの声」、「職員の声」を反映した商品
- 2 分かりやすさ・簡素化**
商品内容が明確であり、「ご契約時」、「ご契約期間中」、「お支払い時」にお客さまの誤解が生じにくい内容の商品、手続きがお客さまに分かりやすい商品
- 3 確実・迅速な手続き・お支払い**
「ご契約期間中」、「お支払い時」に確実に必要な手続きができる商品、保険金・給付金等を迅速にお支払いできる商品



商品開発の流れ

商品開発に際しては、3つの視点を意識するとともに、PDCAサイクルの観点を重視しています。チェックリストによる「ご契約時」、「ご契約期間中」、「お支払い時」の品質確認に加え、商品ご提案時にお客さまにご満足いただける水準の説明ができるよう職員教育の強化を図っています。さらに、役員・部長級の経営層による委員会審議を経ることにより、商品の品質確保・品質向上を目指しています。また、既存商品についての継続的な検証・見直しも行っています。

商品開発の流れ



商品の品質管理・チェック態勢

- チェックリストによる品質確認**
- 「ご契約時」、「ご契約期間中」、「お支払い時」の業務フロー、「職員教育・募集時のお客さまへの説明品質」についての確認
- 委員会による審議・チェック**
- 役員・部長級の経営層による、引受け・収納保全等契約管理、保険金支払の業務フロー、事務・システム等構築可否の審議・チェックおよび職員教育・募集時のお客さまへの説明品質の審議・チェック
- 部門横断的な検討会による継続的な検証**
- 関連組織でのフォローアップ、データ収集および分析
 - 課題の把握と改廃検討対象商品の洗い出し
- 委員会による審議・チェック**
- 役員・部長級の経営層による商品改廃等の方向性の審議・チェック

■入院時の諸費用に備える特約の発売

病气やケガで入院した場合に、一時金をお支払いする新商品「入院一時給付特約D」を平成21年10月に発売しました。

「入院一時給付特約D」開発の視点



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お読みください。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-定款・約款」を必ずお読みください。

(登)C21H1131(H21.11.19)③

the Voice

お客さまのニーズを踏まえ、商品内容を検討しました

商品事業部 個人保障事業グループ 中川 達郎

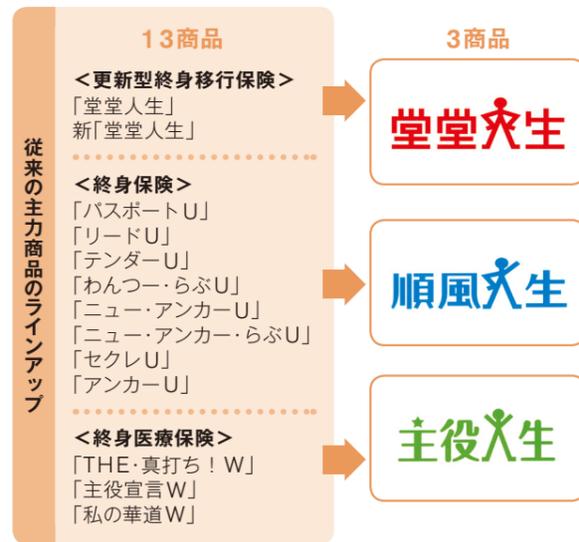


開発にあたり、「お客さまのニーズを踏まえ、お客さまの視点に立って考える」のが、最も重視した点です。そのため、お客さまの声を広く収集した上で、商品内容が分かりやすく、また、迅速かつ確実なお支払いが実現できる商品内容の検討を行いました。

■商品ラインアップの見直し

分かりやすい商品ラインアップを目指し、平成20年10月に主力商品を見直しました。性別・年代別の13種類の主力商品を、「堂堂人生」、「順風人生」、「主役人生」の3種類に統合しました。また、部門横断的な検討会で、改訂・販売停止すべき商品を検討し、商品数・特約数の削減による商品ラインアップの簡素化を実現しました。

平成20年10月以降の主力商品ラインアップ



取扱商品数

| | 平成20年3月時点 | 平成21年10月時点 | 平成20年3月から平成21年10月までの減少数 |
|-----|-----------|------------|-------------------------|
| 主契約 | 23商品 | 14商品 | ▲9商品 |
| 特約 | 新契約 | 25特約 | ▲10特約 |
| | 中途付加 | 36特約 | ▲30特約 |

(注)正式名称ベースでの数

これまでに販売停止した主な商品 (平成20年4月～平成21年10月)

| | |
|------------------|---|
| 金融機関代理店向け商品への対応 | 主契約8商品、1特約 変額年金保険等金融機関代理店向け商品について、第一フロンティア生命における同種商品の販売取組を勘案して販売停止。 |
| 商品ラインアップ簡素化への取組み | 主契約1商品、8特約(新契約)、24特約(中途付加) 「商品数が多くて複雑。分かりにくい」というお客さまの声を反映させ、商品ラインアップの簡素化の観点から販売停止。 |

■事務サービスの向上

■「生命保険契約申込書」等の改訂

ご契約のお申込みの際、「生命保険契約申込書」等の各種書類に押印をいただく必要がありました。平成21年7月より、これら書類についてお客さまが記入しやすい書面レイアウトに変更するとともに、原則押印をいなくてもお手続きができるようにしました。これにより、お申込み時の書類の簡素化・事務サービスの向上を図っています。

■キャッシュレスの取組み

当社は各金融機関のキャッシュカード(デビットカード)およびクレジットカードによる第1回保険料のお支払いの取扱い、および各金融機関のキャッシュカードによる第2回以降保険料の口座振替受付の取扱いを行っています。これらにより、契約手続きの簡便化・収納方法の拡大による大幅なお客さまの利便性向上、およびキャッシュレス化により事務効率化を実現しています。



モバイル決済端末「もばたん」

■法人のお客さま向けサービス

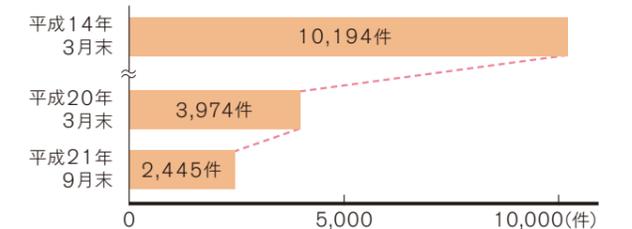
当社は、雇用環境などの変化に直面する法人のお客さまの課題解決をサポートするため、「福利厚生制度」、「退職金・年金制度」、「経営者保険」、「損害保険」等をご提案しています。これらの制度の導入や見直しに際しては、お客さまの状況を把握し、ノウハウを駆使したきめ細かなコンサルティングサービスのご提供に努めています。また、円滑な制度の維持・運営のために事務サービス態勢の強化に努め、お客さまの利便性向上に取り組んでいます。

■年金・退職金制度のコンサルティングサービス

適格退職年金契約の移行に向けた取組み

平成24年3月末に廃止の適格退職年金(以下「適年」)については、年金推進部の適年移行担当者と法人の営業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年度末で10,194件の当社単独・幹事のご契約のうち、平成21年度上半期末までに約76%のお客さまの移行が完了しています。

適格退職年金契約 受託契約数(当社単独・幹事)



従業員向け投資教育セミナー

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向けの投資教育セミナーを実施しています。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。



(登)C21H1131(H21.11.19)③

■団体保険の事務サービス

迅速かつ正確なお手続きのご案内

ご契約者(団体)から書類を全国2拠点のお客さま窓口へ直接お郵送いただける態勢を構築し、各種手続に関する専門の事務担当者が対応することで、迅速かつ正確なお手続きと保険金・給付金のお支払いに努めています。また、各種手続きや保険金・給付金請求に関する照会先のフリーダイヤルをご案内し、ご不明な点がある場合は、分かりやすく丁寧にご説明する態勢を整えています。今後は、ご契約者(団体)に専門の事務担当者が直接対応させていただくお手続きの範囲を拡大し、さらなるスピードアップ、サービス向上に取り組んでいきます。

分かりやすいご説明の徹底

ご契約後も定期的に情報を提供するとともに、お客さまが「知りたいとき」「必要なとき」には迅速かつ適切に対応できるよう、窓口やご説明資料の充実を図っています。

品質保証新宣言

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。

「ご契約時」、「ご契約期間中」、「お支払い時」のどの段階でも、お客さまのニーズに適切にお応えできるよう体制を整えています。

お客さまとのさまざまな接点

生涯設計デザイナー

当社では、「一生涯のパートナー」として、お客さま一人ひとりの生涯設計をご提案する営業職員を「生涯設計デザイナー」と呼んでいます。4万名を超える生涯設計デザイナーがフェイス・トゥ・フェイスのコンサルティング活動とご契約者へのサービスを行っています。

携帯パソコン「eNavit(イー・ナビット)」を生涯設計デザイナーに配備し、生涯設計提案の品質向上を図っています。この「eNavit」には、お客さまに保険の仕組みや必要性をご理解いただきながら、保険商品のご説明や提案を行うことができるプレゼンテーション機能を搭載し、ビジュアルで分かりやすいご説明を実現しています。

お客さまとのさまざまな接点



the Voice

お客さまの「ありがとう」が私の喜びです

さいたま総合支社 東大宮支部
佐々木 光子



お客さまから「佐々木さんにとって、この仕事は天職よね」と折に触れ言われることがあり、自分でもそうかなと思うようになりました。仕事上お役に立てるのは、お客さまが入院されたりする時などですから、決して喜ばしい状況ではないのですが、私は保険以外のことでもかまわないのでどうすればお客さまに喜んでいただけるのかをいつも考えて行動しています。自分なりに失敗もしながら工夫をし、訪問を重ねることで、気付いたら信頼を寄せられているようになりました。「ありがとう」と感謝されるときが喜びであり、お客さまとともに歩んでいけることがこの仕事の醍醐味だと思っています。お客さまにとって頼もしい存在であるとともに、普段は自然で心地よい空気のような存在でありたいと願っています。

ご来社窓口

ご来社窓口では、丁寧なお客さま対応を意識し、お手続きだけではなく、お客さまの状況に合わせた情報提供やサービスを心掛けています。



ご来社窓口

平成19年3月に平日の夜間や週末もご相談が受けられる新しい来社型窓口「生涯設計パーク」を東京・千葉・埼玉に展開しました。お客さまから「自分の都合で行けるので便利」「相談できて良かった」との声を多数いただきました。

その声を踏まえ、これまでの営業時間を拡大し、札幌・名古屋・大阪・福岡の各お客さま窓口では、平日9:00～17:00であった営業時間を、平日9:00～19:00(17時以降は相談のみ)、土曜日10:00～17:00(相談のみ)に延長しました。

今後もお客さまのご要望を踏まえ、サービス向上に努めていきます。

the Voice

お客さまに喜んでいただける対応を心掛けています

福岡お客さま窓口
国友 和枝
岡野 慎子
(写真左より)



当窓口は、平成21年4月に5番目の本社窓口として、福岡市の中心街天神に開設されました。わざわざ窓口までお越しいただいたお客さまのために、単なる事務手続きだけではなく、ご契約内容を丁寧に分かりやすく説明するなど付加価値を付けた対応を心掛けています。

また、お客さまの利便性向上に向けて営業時間の延長・拡大も進めており、気軽に来社でき、さまざまなご相談・ご要望にお応えできる窓口を目指しています。「窓口に来て良かった」と喜んでいただけるよう今後もサービス向上に努めていきます。

Web ご来社窓口

コールセンター

第一生命コールセンター

第一生命コールセンターでは、全国のお客さまから、ご契約内容や、死亡保険金、入院・手術給付金をはじめとした諸手続きについてのお問い合わせをいただいております。平成20年度は1年間で約116万件ものお電話を頂戴しました。

お客さまに正しいご案内をするのはもちろんのこと、より高品質な対応を目指しています。

対応品質の向上に向けて

「品質保証新宣言」の履行、コンプライアンスの徹底に向けて、品質管理運営に取り組んでいます。専門の研修を修了した「品質管理者」を設置し、お客さまへの正確なご案内と満足度の視点で対応内容の確認を行い、応対者一人ひとりへのきめ細かな指導で、対応品質の均質化等、業務運営の向上に取り組んでいます。こうした取組みの結果、「お待たせしない(つながりやすい)体制」づくりが着実に進んでいます。

コミュニケーションデスク

コミュニケーションデスクでは、お客さまサービスを充実させるため、電話による商品・サービス・キャンペーンなどの最新情報の提供を行っており、平成20年度は1年間で約252万件発信しました。

平日ご不在のお客さまには、土曜日に電話による情報提供を行っており、今後も一層のサービスの充実に努めます。

代理店

多様化するお客さまニーズに対応するため、平成12年度より代理店チャネルへの本格的な取組みを開始し、以後、取組みを強化してきました。

具体的には、平成13年度より損害保険ジャパンのプロ代理店において販売を開始し、生命保険・損害保険トータルサービスを提供しています。また、金融機関代理店については、金融機関向けに商品供給を専門に行う子会社として第一フロンティア生命を設立、平成19年10月より営業を開始しています。

お客さま向け 資料・ホームページ等の充実

ご契約時にお渡しする

「ご契約のしおりー定款・約款」の充実

「ご契約のしおりー定款・約款」をより分かりやすくするため、表現の見直しや図表の活用などの平明化を進めており、お客さまのご意見やご要望も踏まえ、平成21年10月に大幅な改訂を行いました。

保険金などのお支払いに関する情報提供の充実

「契約時に支払事由を分かりやすく確認できると良い」などのお客さまの声にお応えし、「ご契約のしおり」に、約款から抜粋した高度障害状態などにおける詳細な支払事由や、支払事例集を追加しました。これにより、お申込みの段階におけるお支払いに関する情報提供を充実させました。

約款などのCD-ROM化による利便性向上

「ご契約のしおりー定款・約款」をCD-ROMに収録し、「生涯設計サポートCD」としてご提供しました。これにより、電子媒体ならではのさまざまな機能をご利用いただけるようになりました。「ご契約のしおり」部分については、すべてのお客さまにCDとともに冊子をお渡ししています。なお、ご高齢のお客さまやご希望されるお客さまには、「約款」部分も冊子で提供しています。



「生涯設計サポートファイル」の改訂

ご契約に関する重要な書類を収納できる「生涯設計サポートファイル」を、これまで保険証券のお届けにあわせてご提供していましたが、「ご契約のしおりー定款・約款」、「生涯設計サポートCD」をあらかじめ収納し、お申込みの段階でご提供するようにしました。

また、保管いただく重要な書類について、イラストでお示しするなど、分かりやすさの向上を図っています。

ホームページ

当社は、パソコン版ホームページを通して、商品・サービスに関する情報提供、各種手続き、保険・年金等に関するコンサルティング、経営全般にわたる諸活動および主要業績に関する情報開示など、お客さまの利便性向上とデスクロージャー（情報開示）の充実に積極的に取り組んでいます。また、お客さまの利便性を向上させるため、携帯電話版ホームページを平成21年10月に全面リニューアルしました。



携帯電話版ホームページ

ご契約者専用Web(インターネット)サイト 「生涯設計マイページ」の開設

平成21年10月より、個人保険契約にご加入のお客さま向けに専用Webサイト「生涯設計マイページ」を開設しました。

インターネット上で、ご契約内容の確認やお手続き、さまざまな情報やサービスを便利にご利用いただけるご契約者専用のWebサイトです。「生涯設計サポートCD」または、オフィシャルホームページからご利用いただけます。

※財形保険のみのご契約者にご利用いただけません。

【ご利用いただける内容】

- ご契約内容の確認・各種お手続き
- 商品情報・資料請求、コンサルティング
- 第一生命のポイントサービス Withパートナー

Web 生涯設計マイページ <https://mypage.dai-ichi-life.co.jp/>

(登)C21H1131(H21.11.19)©

第一生命のポイントサービス Withパートナー

個人保険契約にご加入のお客さまにご利用いただけるサービスです。

「ウィズポイント」を使って、さまざまなサービスをご利用いただけます。

24時間無料の健康に関する電話相談や、人間ドックの割引の他、生活に役立つサービスをご提供しています。

※財形保険のみのご契約者にご利用いただけません。

【健康・医療・介護サービスを充実】

- 健康維持や予防にお役立ていただけるサービスを多数ご用意

【豊富なサービスメニュー】

- 優待・懸賞など、ご家族でご利用いただけるサービスを多数ご用意

Web Withパートナー
<https://with-partner.dai-ichi-life.co.jp/>



第一生命のサービスガイド

(登)C21H1131(H21.11.19)©

更新時等における

「お客さま専用の保険約款」の提供

従来、更新時等には「ご加入されていない特約条項まで掲載した約款冊子」をお客さまへ提供しており、「分かりにくい」「ページ数が多い」等の声がありました。そこで、平成20年5月に更新時等の「ご契約期間中」に提供する保険約款について、ご契約内容に合わせてオーダーメイド化した「お客さま専用の保険約款」の提供を生命保険業界で初めて実現しました。必要な特約条項だけを記載することで分かりやすさが向上し、冊子も格段に薄くなりました。

また、保険契約の更新時等により変更となる約款の改訂内容についても、契約内容に合わせて分かりやすく掲載しています。



お客さま専用の保険約款

毎年お送りする「生涯設計レポート」

ご加入いただいている保険の内容や当社の業績・決算状況などを、年に1回「生涯設計レポート」としてご契約者にお知らせしています。

「生涯設計レポート」には、保険金等を漏れなくご請求いただくため、ご加入の保険の主契約・特約ごとのお支払事由一覧を掲載するとともに、必要な手続きに関するチェックシートを設けています。また、色の使い方やデザインにも配慮し、色覚の個人差を問わず、多くの方に分かりやすい通知となるよう、カラーユニバーサルデザイン(CUD)認証を取得しています。

さらに、平成18年度より「お客さま満足度アンケート」を同封し、お客さまの声を広く伺うことで、より一層のサービス向上に生かしています。

なお、「生涯設計レポート」はISO9001の認証を得たプロセスで作成しています。



2009年度生涯設計レポート

「堂堂人生」更新のお知らせ

当社の主力商品「堂堂人生(5年ごと配当付更新型終身移行保険)」が平成21年10月から順次発売後10年を経過することになり、ご契約の更新を迎えます。そこで、「堂堂人生」の更新を迎えるすべてのご契約者を対象に、1年前に「堂堂人生更新のお知らせ」通知を、4か月前に「堂堂人生更新のご案内」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上、ご契約内容の説明や更新にあたって、お客さまのご意向を確認し、きめ細かなコンサルティング活動を行っています。



お客さま向け説明補助資料
「堂堂人生 ご契約更新時期を迎えるにあたって」



通知「堂堂人生更新のお知らせ」

保険金等の正確かつ公平なお支払い

保険金や給付金のお支払漏れを防ぎ、正確かつ公平にお支払いするとともに、お支払いできない場合のご説明体制を整えています。

品質保証新宣言

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。

さらに、「給付金請求手続きに関するお客さまアンケート」の結果や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。

保険金等の支払漏れ等に係る主な再発防止策・強化策

ご契約加入時・ご契約期間中

ご加入契約内容の十分なお知らせ

- 「ご契約のしおり一定款・約款」のホームページでの公開
- 「ご契約のしおり」と冊子「保険金などのお支払いについて」の一体化
- 約款のCD-ROMでの提供
- 保険証券に「保険金などをめれなくご請求いただくために」を同封
- 約款の平明化

お客さまへの定期的な情報提供・注意喚起

- 「生涯設計レポート」にご加入の特約ごとの支払事由を掲載
- 「生涯設計レポート」の内容のホームページでの閲覧サービス
- 各種通知への請求勧奨文言の表示

お客さまに請求していただきやすい環境の整備

- お支払いができなかった場合の診断書取得費用相当額（一律5,000円）の当社負担
- 商品ラインアップの見直し・簡素化

ご請求申出受付～請求書類ご案内

お申出内容の正確な把握

- 請求申出受付プロセスのレベルアップ
- 高度障害保険金等のお支払事由を分かりやすく解説したチラシの新設
- 営業職員の携帯パソコンに保険金・給付金のご請求に関するナビゲーションシステムを搭載
- 営業職員等からの照会に対応する保険金ヘルプデスクの設置

お客さまへの確実な請求案内

- 請求書作成時の自動名寄せ
- 請求書作成時の病名確認の必須化
- 当社で受け付けたご請求時のお申出内容を記載した「保険金・給付金等お申出内容確認書」の提供

お客さまへの請求勧奨強化

- 「保険金・給付金等お申出内容確認書」にお客さまご自身が、ご請求可能な保険金・給付金を確認できるチェックシートの機能を付加
- 「通院給付金請求勧奨チラシ」によるご案内

確実なご案内のための社内教育・指導

- 保険金部内に「教育・支援グループ」を設置
- 支払業務等の事務精通した人材育成制度として「事務・アンダーライティングアカデミー」を創設

支払査定時・お支払い後

正確な支払査定

- 診断書情報のテキストデータ化による支払査定への活用
- 診断書情報の入力を複数の担当者が行い、その結果を系統的に突合せすることにより、入力ミスがないかをチェックする「エントリ・ベリファイ」方式の導入
- 支払査定を支援するシステムサポート機能の強化
- 団体保険の支払システムのレベルアップ

支払後点検の強化

- お支払い直後の支払内容点検による支払漏れの防止

確実かつ丁寧な請求勧奨

- 「支払情報統合システム」を活用したお支払い後の請求勧奨
- 入院給付金お支払い後の通院給付金請求勧奨通知の発信
- 「お支払明細」にご請求漏れがないか確認いただく注意喚起メッセージ等の表示

お客さまへの支払内容説明の充実

- 保険金・給付金専用コールセンターの設置

主な取組みの具体例

■ 確実にご請求をいただくための情報提供

「ご契約のしおり」と冊子「保険金などのお支払いについて」の一体化

平成21年10月、ご契約後に郵送していた冊子「保険金などのお支払いについて」を、ご契約時にお渡しする「ご契約のしおり」と一体化し、お支払いできる場合、できない場合の具体的な事例をご契約時に確認いただけるようにしました。



冊子「保険金などのお支払いについて」

■ お客さまへの確実な請求案内

請求申出受付プロセスのレベルアップ

平成21年8月、保険金・給付金をより確実にご案内するために、お客さまからの請求申出受付プロセスを抜本的に改定し、営業職員がお客さまからお伺いした内容を携帯パソコン「eNavit」へ入力する方式に変更しました。

これにより、ご契約内容に応じた項目をスムーズかつ的確にお伺いできるようにするとともに、ご請求に必要な項目をすべて確認できたことを系統的にチェックの上、請求書をお渡ししています。

「保険金・給付金等お申出内容確認書」の提供

平成21年8月、保険金・給付金を漏れなくご請求いただくために、従来から提供していたチェックシートをレベルアップして、ご請求の申出受付時に当社がお伺いした内容についてもお客さまにご確認いただけるよう「保険金・給付金等お申出内容確認書」をお渡するよう改定しました。

■ お支払い後の各種対応の強化

支払後点検の強化

平成21年5月、お支払いから一定期間経過後に行っていた支払内容の検証について、原則、保険金・給付金をお支払いした翌営業日には点検を完了させる体制としました。これにより、お支払いが不足していることが判明した場合には、従来よりも速やかにお客さまにお支払いできるようになりました。

保険金・給付金専用コールセンター・ヘルプデスクの設置

平成20年1月、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い合わ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設置しました。

また、営業職員が保険金・給付金の各種照会をお客さまからいただいた際に、より正確にご回答するために、営業職員からの照会に対応する保険金ヘルプデスクを同時に設置しています。

社内外から1日あたり約750件の照会を受け付けており、今後もお支払内容に対する説明をさらに充実させていきます。



保険金・給付金専用コールセンター

the Voice

正確で心を込めた対応に努めています

保険金部
西村 佳子
木嶋 直美
土屋 遼子
(写真左より)



保険金・給付金専用コールセンターでは、保険金・給付金をお受け取りいただいたお客さまからのご照会をお受けしています。その多くが入院や手術を受けられて日が浅いお客さまや、かけがえのない方を亡くされたお客さまからのご照会ということで、正確・丁寧はもちろんのこと、心を込めた対応を意識しています。

お支払内容について、詳しい内容をご説明した結果、「よく分かったよ、ありがとう」と言われたときなど、お役に立っていることを実感します。

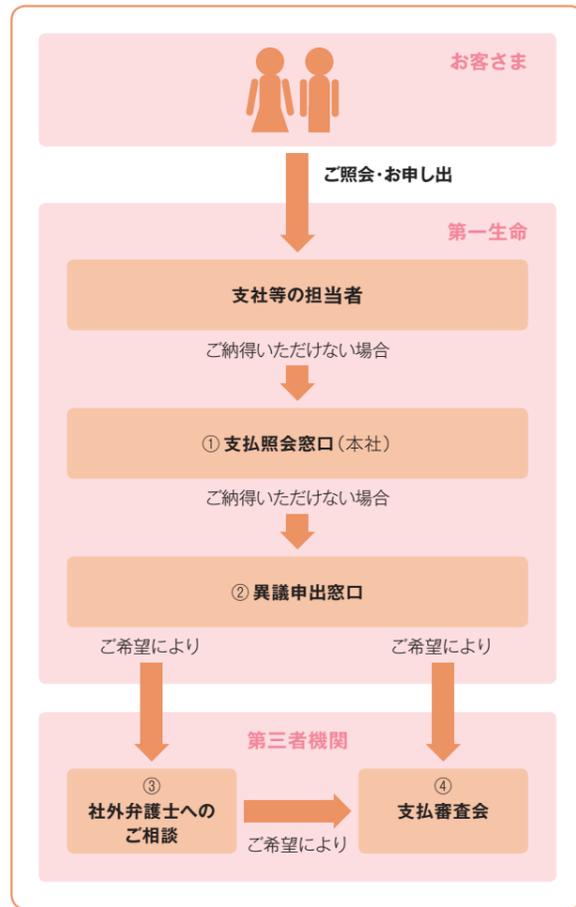
保険金ヘルプデスクでは、お客さまにご請求手続きのご案内をする営業職員へのサポートとして各種お問い合わせに対応しています。

ご請求の段階で、担当営業職員が必要書類や特約のご説明など、お客さまにしっかりしたご案内を差し上げることで、お客さまに「第一生命に入っていて良かった」と思っていたいただけるよう、日々の取組みを続けていきたいと思えます。

お支払いできない場合のご説明体制の整備

お支払事由に該当しない等、何らかの理由により、お客さまに保険金・給付金をお支払いできない場合には、より分かりやすく丁寧に説明を行うことができるよう対応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異議のお申し出の流れ



支払照会窓口(①)

保険金・給付金をお支払いできない場合は、支社等の担当者がその理由をご説明します*。

ご不明な点等があるときには、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。

*ご説明内容を一層ご理解いただけるように、専門知識を有する支払担当部署の担当者がお客さまに直接ご説明する体制の整備を進めています。(平成21年2月から順次拡大、平成22年度上半期までに全国展開予定)

異議申出窓口(②)

支払照会窓口(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」を設置しています。「異議申出窓口」では、支払担当部署以外の専門の担当者をご相談を承ります。

社外弁護士へのご相談(③)

第一生命からの説明にご納得いただけない場合は、ご希望により「社外弁護士」(当社と顧問契約を締結していない弁護士)に無料でご相談いただけます。

支払審査会(④)

社外弁護士へのご相談とは別に、客観的かつ中立的な視点で支払査定結果を審査する「支払審査会」にお申し込みいただけます。同審査会は、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)のみで構成されています。

各制度のご利用実績 (平成20年度)

| 支払照会窓口 ① | 異議申出窓口 ② | 社外弁護士相談 ③ | 支払審査会 ④ |
|-------------|-------------|--------------|------------|
| 210件 | 157件 | 12件 | 7件 |

支払管理態勢の客観性・透明性の確保

保険金等支払審議委員会

支払管理態勢の改善・強化を図るため、「保険金等支払審議委員会」を設置しています。

同委員会は、社外の有識者3名(大学教授・弁護士・消費者問題の専門家)および当社関連部門の委員から構成され、支払・不払の状況、お申し出(苦情)の発生状況、不払事案等の検証結果等について確認・審議を行っています。

主な確認・審議事項

- 支払・不払の状況
- お申し出(苦情)の発生状況
- 不払事案等の検証結果
- お支払いできない場合の対応状況(図①～④)



すべてはお客さまの声から

ご契約のあらゆる場面でいただいた苦情、不満、意見等お客さまの声を積極的に受け入れ、速やかに対応し、品質の向上に生かしています。

品質保証新宣言

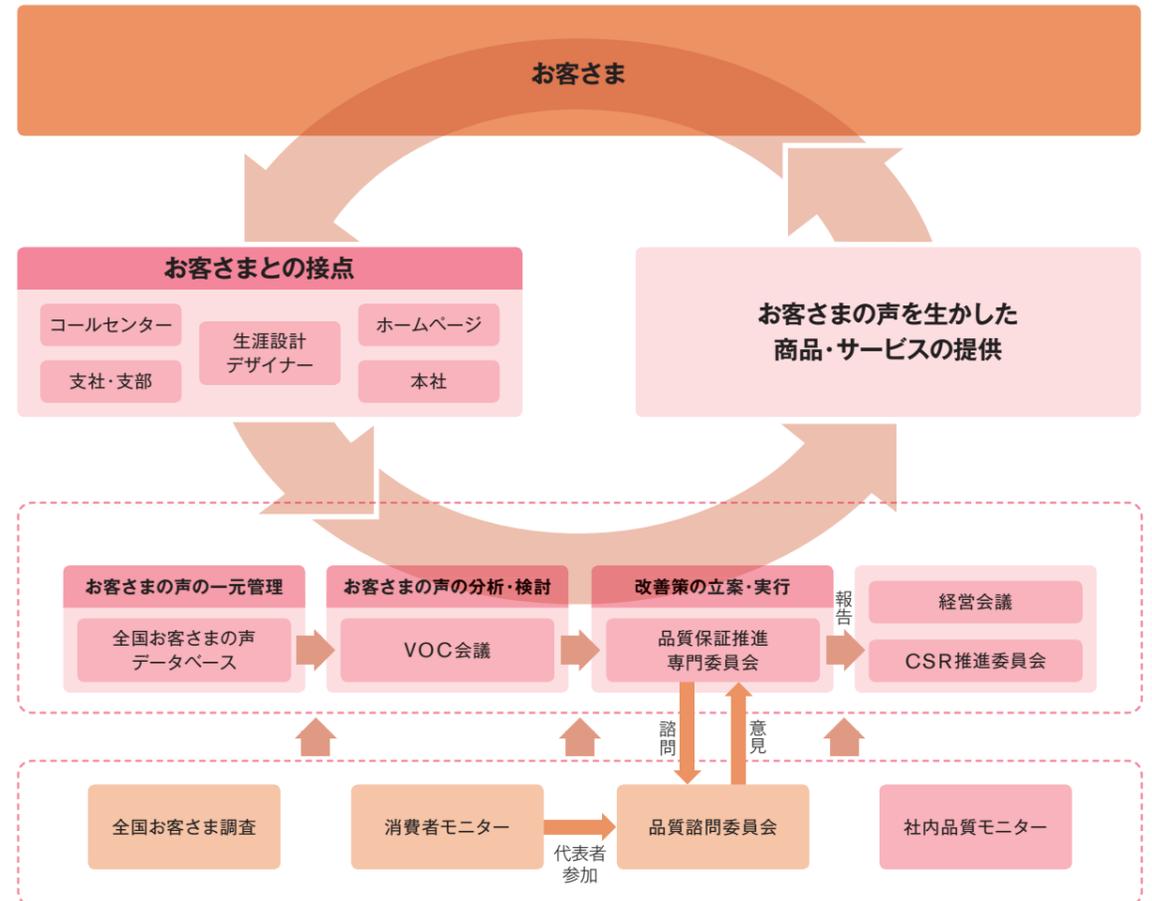
第六宣言 幅広く社外の方々からご意見をいただき、お客さまの視点を積極的に取り入れます。

エコシステムの運営

当社は、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」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。まずデータベース化された「お客さまの声」を毎月開催される「VOC会議*」で分析し、当社の問題点や課題を整理した後、お客さま満足のため社内部門横断的に組織された「品質保証推進専門委員会」で検討しています。

エコシステム



さらに、「CSR推進委員会」および「経営会議」に報告されます。一方で、改善策等の検討に際し、「品質諮問委員会」や「消費者モニター制度」を通じ、消費者の立場からご意見・アドバイスをいただきながら、より消費者の利便性にかなう改善を目指しています。

当社では、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を進めており、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)やホームページ等を通じてお客さまへフィードバックしています。

*VOC会議: Voice of Customer(=お客さまの声)会議の略。本社関連部門担当で構成。

お客さまからの声

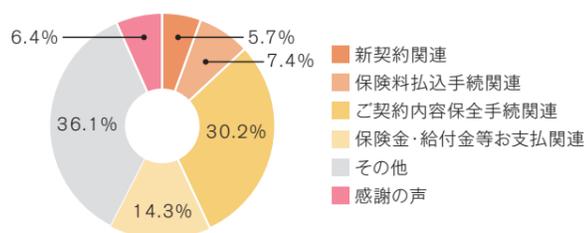
お客さまからの「苦情」や「感謝の声」を収集・把握し、商品開発やアフターサービスを含めた各種サービスの改善等に積極的に反映させています。特に「苦情」については、ご意見・ご要望を広く収集して、経営の改善につなげることが重要であるという認識から、「当社が販売するすべての保険商品（がん・損害保険等の提携商品を含む）、営業活動、職員の態度・マナー、事務制度や定款・約款等への当社に対するお客さまの不満足の表明（匿名者からのお申し出を含む）のすべて」と定義し、幅広く捉えています。

近年、「苦情」の件数が増加傾向にあります。この要因として、保険金等のお支払いに関する問題、消費者の生命保険に対する関心の高まり等が挙げられますが、一方で会社として「苦情」の把握に努め、積極的に声をお聞きしていることも影響していると思われます。お客さまの声を業務・事務等の改善にしっかりと反映させ、利便性を高めていくことで、苦情の減少につなげていきたいと考えています。「苦情」には即時に対応するとともに、迅速・丁寧な対応を図るべく最優先で取り組む事項としています。

お客さまの声（苦情・感謝の声）の受付件数と内訳

| | 平成18年度 | 平成19年度 | 平成20年度 |
|------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 苦情 | 65,475件 (92.4%) | 80,821件 (94.1%) | 88,987件 (93.6%) |
| 感謝の声 | 5,372件 (7.6%) | 5,085件 (5.9%) | 6,056件 (6.4%) |

お客さまの声の内訳（平成20年度）



○主な内容

- ・新契約関連：加入時の説明に関するご不満等
- ・保険料払込手続関連：払方変更手続や保険料の入金に関するご不満等
- ・ご契約内容保全手続関連：解約手続に関するご不満等
- ・保険金・給付金等お支払関連：給付金の支払手続に関するご不満等

お客さま満足度の把握

経営基本方針に掲げる「最大のお客さま満足の創造」の達成度を測る指標として、お客さま満足度を毎年把握し、課題を明確にしています。お客さま満足度は、個人（ご契約者）および法人のお客さまを対象とし、外部機関によるアンケート調査により、客観的に把握しています。

調査結果は各部および品質保証推進専門委員会を中心としたお客さま満足度向上の取組みに役立てています。例えば、近年、「オフィシャルホームページ」に関する満足度が低かったため、平成20年7月に全面リニューアルを行い、使いやすさ・見やすさの向上を図りました。

お客さま満足度調査結果

個人のお客さま

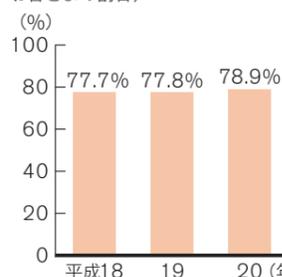
71,797名対象→19,162名回答
(平成20年度)

法人のお客さま

3,323社対象→1,430社回答
(平成20年度)

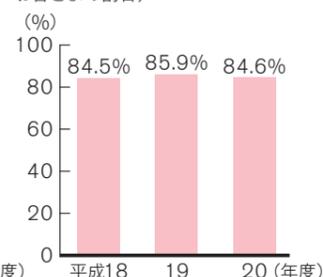
総合満足度の状況

（「満足」「やや満足」と回答されたお客さまの割合）



総合満足度の状況

（「満足」「やや満足」と回答されたお客さまの割合）



消費者の声

品質諮問委員会

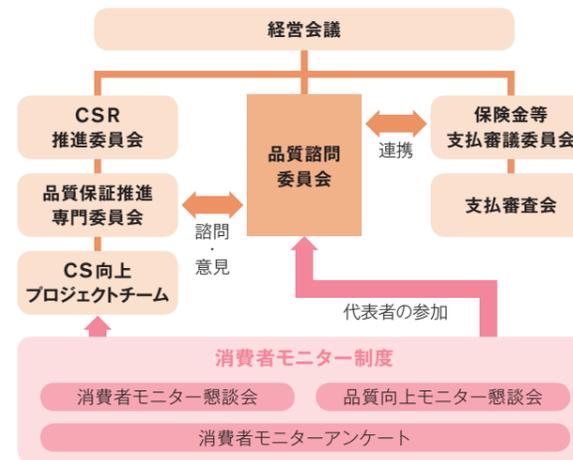
消費者の視点からご意見を積極的にいただくことを目的に平成18年に設置しました。「品質保証推進専門委員会」で検討・立案された事案、「保険金等支払審議委員会」で審議された事案等について諮問し、さまざまな業務プロセス改善の取組みを推進しています。

平成20年度品質諮問委員会議題

| | |
|-------------------|---|
| 第1回 (平成20年5月) | ○平成19年度CS推進専門委員会®検討内容 ○オフィシャルホームページのリニューアル内容 |
| 第2回 (平成20年10月) | ○業務改善計画概要 ○生涯設計レポート改訂内容 |

※現在は「品質保証推進専門委員会」と改称

品質諮問委員会の位置付け



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100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(大阪)

消費者モニター懇談会 消費者モニターアンケート

全国主要都市における懇談会の開催や定期的なアンケートを通じて、ご意見・ご要望等をお伺いしています。

主なテーマ

- 生涯設計レポート
- 保険金・給付金の情報提供の充実

品質向上モニター懇談会

首都圏地区を中心に、各分野の専門家の方々からお客さま向け各種資料の新設・改訂などに関してご意見・アドバイスをいただいています。

主なテーマ

- 重要事項説明書の改訂
- 約款の平明化・改訂

消費生活センター訪問によるご意見の収集

各支社の支社長・副支社長・CS推進統括部長を中心に、全国約170カ所の消費生活センターへ定期的に訪問し、生命保険や当社に関する情報を提供するとともに、消費生活センターに寄せられる生命保険関連の苦情・相談や意見・要望等を収集し、サービス等の改善に反映させています。

the Voice

今後も「お客さま満足」の創造を期待します

(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 常任理事
古谷 由紀子様



品質向上モニター懇談会では約款などについて率直な意見交換がなされています。モニターの意見は社内によく検討され、その結果もさらにモニターに諮るなど、着実にモニターの声を反映しています。最近、消費者問題などの社外の専門家の声を聞く仕組みが活発になっていますが、貴社では昭和59年からの実績があるからこそだと思います。

また品質向上モニター制度を通じて、“お客さまにより分かりやすい説明をしたい”、“保険金の正確かつ公平な支払いにつなげたい”という全社一丸となった取組みを感じています。今後も品質向上に継続的に取り組み、「お客さま満足」の創造を期待します。

職員からの声

職員からの提案を業務改善につなげる 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。全職員がお客さまの目線で提案を行い、「お客さま満足の向上」と「生産性の向上」に向けて取り組む運動として、お客さまの立場に立ったサービスや業務フローの改善を求める多くの提案が本社担当部門に届きました。

提案総数4,751件のうち、お手続きに必要な書類の改善など、これまでに約1,200件を実施しており、半年に一度進捗を確認しながら、順次検討・実施を進めています。

社内品質モニター

社内品質モニターは、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役割を担っています。「社内品質モニター・セミナー」を地域ごとに開催し、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。モニターの意見・提案は各種業務やサービスの改善等に生かしています。

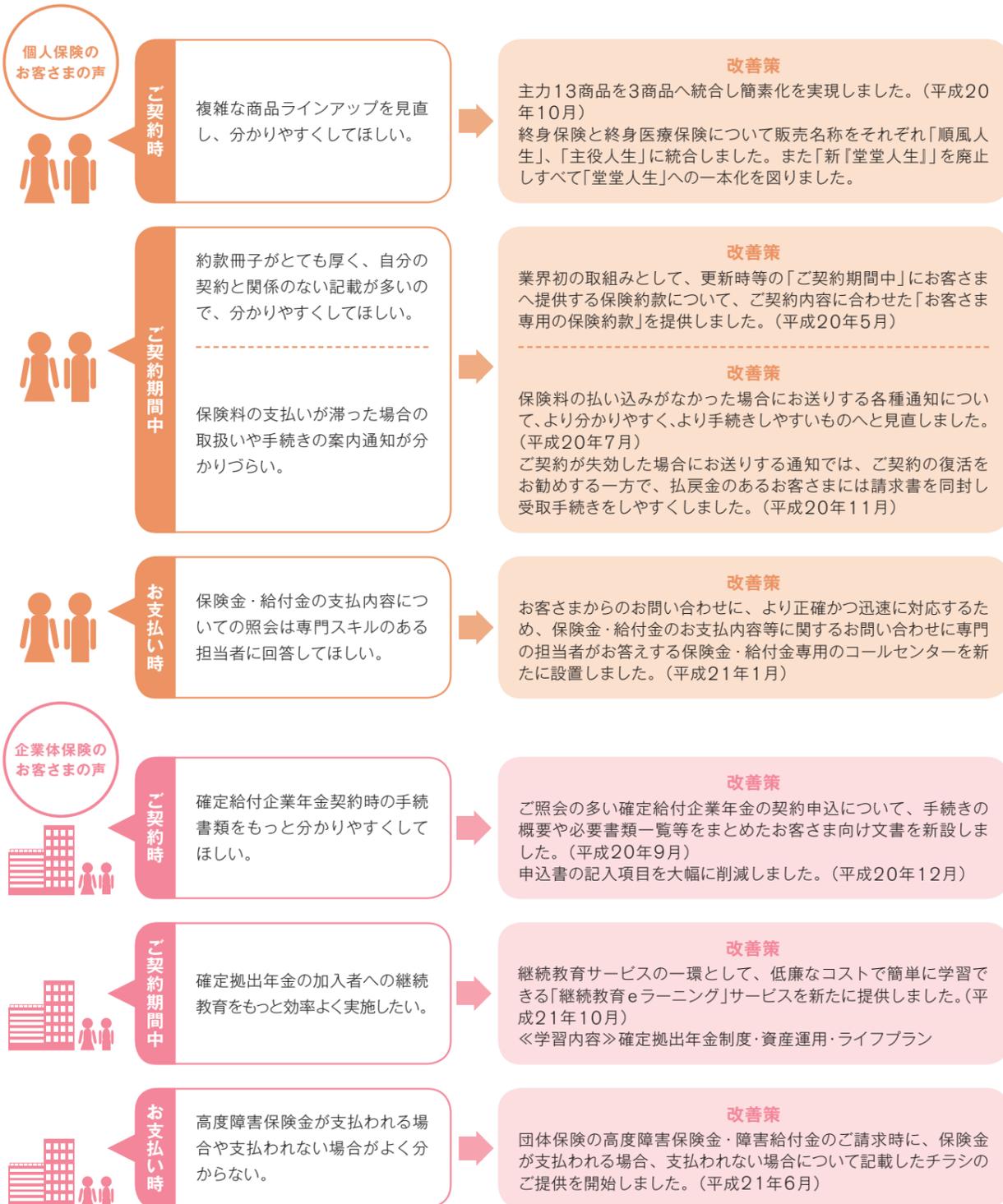
継続的な業務プロセスの改善

お客さま本位の健全な業務プロセスの構築に向けて改善を図り、これを遂行することで高い「品質」を提供していきます。

品質保証新宣言

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。

お客さまから寄せられた「声」から実現した具体的な改善事例を紹介します。



お客さまとの絆

積極的な情報開示

当社の取組みや、お客さまからの声、保険金のお支払状況等を積極的に開示し、お客さまからご意見をいただくことで、「品質」の向上を追求します。

品質保証新宣言

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。

情報開示

当社は、「情報開示基本方針」(P20)に則り、ディスクロージャー誌、CSRレポート、ニュースリリース、ホームページ等を通じて、社会・お客さまに対して情報を積極的に開示し、ご信頼とご支持を得られるよう努めています。



ディスクロージャー誌「第一生命の現状」

第一生命オフィシャルホームページ

お客さまからいただく声の開示

平成18年10月より、「お客さまの声(苦情・感謝の声)」の件数ならびにその解決件数について、当社ホームページに掲載しています。当社に寄せられた「お客さまの声(苦情)」の受付状況とその解決件数については、4週間分を週単位で掲載し、毎週更新しています。同様に、月単位でもとりまとめ、年度累計としての実績も掲載しています。また、平成19年5月からは、「お客さまの声から実現した改善事例」を掲載し、当社の具体的な取組みを紹介しています。

Web お客さまの声

| 「お客さまの声(苦情・感謝の声)」の定義 | 当社に寄せられた「お客さまの声(苦情)」の状況(最近4週間) ※毎週更新 | | |
|--|---|----------|----------------------|
| 「苦情」については、「当社が販売する全ての保険商品(がん、損害保険等の提供商品含む)、営業活動、職員の情報・マナー、保険制度や営業・約款等の当社に対するお客さまの不満足(匿名者からの申し出含む)の全て」と定義しています。「感謝の声」は営業活動、電話、窓口等での職員対応や事務手続き等に関する、お客さまからの称賛や感謝、喜びの申し出です。 | 最近4週間の「お客さまの声(苦情)」の件数と解決状況を開示しています。(H21.9.11時点) | | |
| | (1) 受付件数 | (2) 解決件数 | (3) 解決率 (2) / (1) |
| 先週 (9/5~9/11) | 1,237 | 1,120 | 90.5% |
| 先々週 (8/29~9/4) | 2,175 | 2,061 | 94.7% |
| 3週間前 (8/22~8/28) | 2,322 | 2,243 | 96.5% |
| 4週間前 (8/15~8/21) | 1,896 | 1,845 | 97.3% |

ホームページでの開示

保険金・給付金の支払状況の開示

お支払状況のディスクロージャーは品質保証新宣言「第五宣言」(保険金・給付金の正確かつ公平なお支払い)にも密接に関連する事柄であり、当社では平成18年からホームページにお支払状況を掲載してきました。

生命保険協会において、お支払件数・お支払非該当件数を算定する際の統一基準を定め、各社にて平成20年度下半期実績から公表することとなりました。

当社は、この統一基準に則って公表を継続し、皆さまからのご信頼とご支持をいただけるよう努めています。

保険金・給付金のお支払状況(平成20年度下半期) (単位:件)

| | 合計 | 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 | 467,860 | 37,863 | 429,997 |
| お支払いできなかった件数 | 16,929 | 1,562 | 15,367 |
| 支払事由非該当 | 16,169 | 1,316 | 14,853 |
| 告知義務違反による解除 | 380 | 75 | 305 |
| 免責事由該当 | 354 | 162 | 192 |
| その他 | 26 | 9 | 17 |

(注1) 上記件数は生命保険協会にて策定した基準に則ってお支払件数、お支払非該当件数を計上しています。
(注2) 満期保険金や生存給付金等は含みません。

用語のご説明

| | |
|-------------|--|
| 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。 |
| 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。 |
| 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。 |

Web 保険金・給付金のお支払状況

お客さまとの絆