



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
生命保険	死亡保障	堂々 ^大 生			
		順風 ^大 生			
	医療保障	主役 ^大 生			
		医療の王道 ^大			
	介護保障	悠悠 ^大 生			
	貯蓄性商品	Mick ^大 ey	ニュー一時払養老	ミリオン ^大 U	ニューマイライン
	に ^大 あ ^大 せ ^大 物 ^大 語 ^大 。				
事業保障	サクセス ^大 U				マジェスティ ^大 U
損害保険	損保ジャパン				〈引受保険会社〉
がん保険	Afi ^大 ac				〈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。



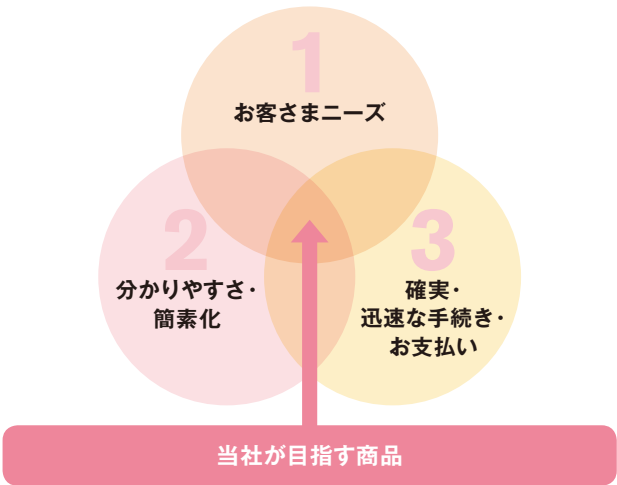
「生涯設計」を支える商品開発

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。

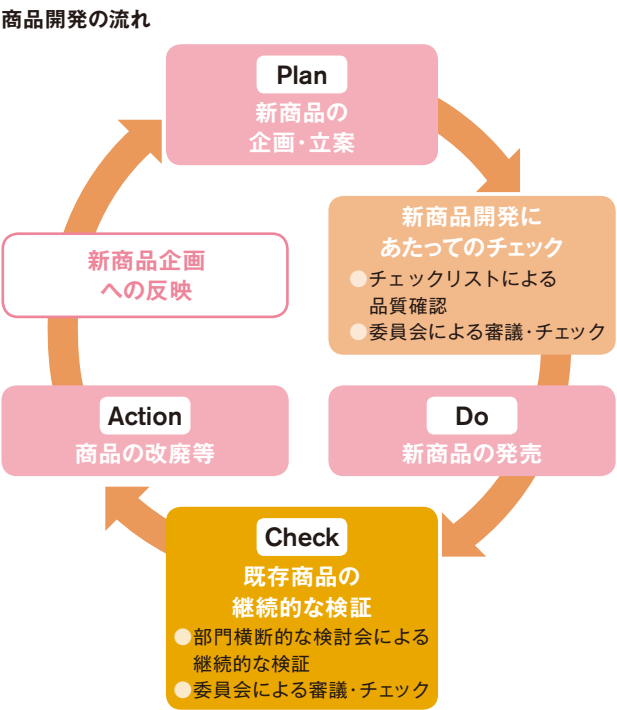
商品開発時に意識している3つの視点

- お客さまニーズ**
「お客さまの声」、「職員の声」を反映した商品
- 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
- 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。



商品の品質管理・チェック態勢

新商品開発

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

既存商品

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

病気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)」「ご契約のしおりー定款・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

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、原則押印をいただか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」

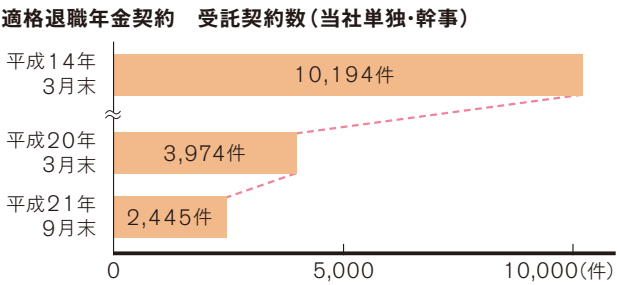
法人のお客さま向けサービス

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。



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。



「これで学ぼう！確定拠出年金」

(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送り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応対することで、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応対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。