

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

「ご契約のしおり一定款・約款」の充実

「ご契約のしおり一定款・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

「ご契約のしおり一定款・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、「ご契約のしおり一定款・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は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は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、必要なお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カ月前に「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」