

「品質保証新宣言」の取り組み

当社の経営理念である「お客さま第一主義」の具現化に向け、2006年に発表した「品質保証新宣言」も5年目を迎えました。何よりもお客さまを大切にするという姿勢をさらに浸透させていくために、これからも変わることなく「品質保証新宣言」の取り組みを推進していきます。

当社は、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、「品質保証新宣言」でお約束したお客さま本位の取り組みを確実に実行していくことがお客さま満足の上昇に大きく寄与すると考えます。

そのためにも、当社へのさまざまなご意見やお申し出を真摯に受け止め、常に日常の業務を見つめ直ししながら、業務の改善に反映させていきます。

第一生命 品質保証新宣言

- 1902年(明治35年)以来受け継いできた「お客さま第一主義」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。

第一宣言

1902年(明治35年)以来受け継いできた「お客さま第一主義」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り組みを進め、「お客さまから最も支持される会社」を目指します。

▶▶ P30

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。

EV(エンベディッド・バリュー)の増大に向け、さまざまな施策を展開しました。また、期間収益の確保による内部留保の積み上げや、リスクのコントロールに努め、財務健全性の一層の向上を図りました。

▶▶ P31

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。

- お客さまの利便性向上、事務の簡素化・効率化のため、「確定給付企業年金オンラインサービス」を導入し、Webにてお手続きができるようにしました。(2010年6月)
- 一生涯にわたる死亡・高度障害保障をベースに、医療・介護への備えなどと組み合わせ、お一人おひとりにあわせた備えができる保険「順風ライフ」を発売しました。(2010年8月)

▶▶ P32

(登)C22H0866(H22.8.25)③

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。

- お申し込みにあたって特にご注意いただきたいことをより分かりやすくご理解いただけるよう「重要事項説明書(注意喚起情報)」の全面改訂を行いました。(2010年3月)
- 平日夜間や週末もご相談が受けられるよう、来店型店舗「生涯設計パーク」を全国8店舗に拡大しました。(2010年4月)

▶▶ P36

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。

- 確実にご請求をいただくため「ご契約のしおり」と冊子「保険金などのお支払いについて」を一体化しました。(2009年10月)
- お客さまの利便性向上のため「保険金・給付金専用コールセンター」での請求申出受付を開始しました。(2010年7月)

▶▶ P39

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。

- 2009年度は121,600件の「お客さまの声(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「全国お客さま調査」(個人、法人)を実施する中で、個人のお客さま満足度が8年連続向上し、過去最高水準の82.6%となりました。

▶▶ P42

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。

- 「エコシステム」の仕組みを通じて、広くお客さまの声をいただき、常に業務改善に活かしています。
- お客さま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)でお客さまに開示しています。

▶▶ P45

第八宣言

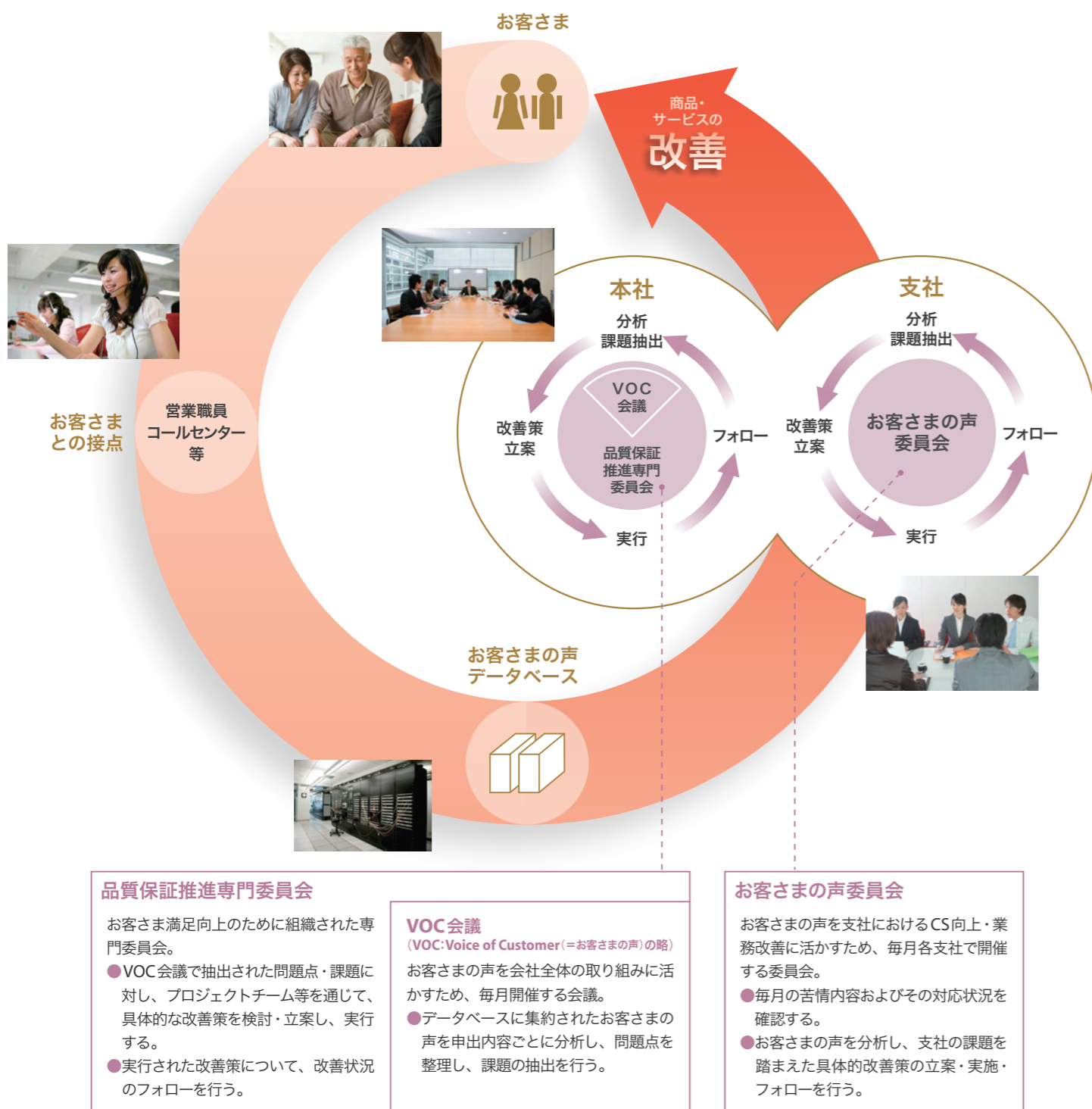
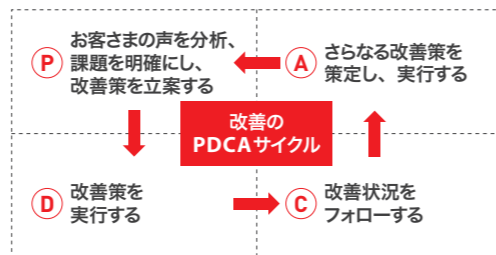
社会への積極的な情報開示を行い、ご信頼とご支持を得られるよう努めます。

- 「情報開示基本方針」にのっとり、社会、お客さま、株主・投資家の皆さまに対して積極的に情報を開示しています。
- 「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をホームページで公開しています。

▶▶ P46

お客さまの声が生きる改善のサイクル

お客さまとのあらゆる接点を通じて寄せられた声を集約し、専用のデータベースで一元管理を行います。集約された声は、会社全体で取り組む必要のあるものは本社の改善サイクルで、支社で取り組むべきものは支社の改善サイクルで、それぞれ改善に向けた取り組みを行っています。特にお客さまと近い立場にある支社での改善取り組みは、より迅速な対応を可能にし、お客さま満足の向上につながると考えています。



業務改善計画の実施状況についてのご報告

当社は、金融庁より追加的な保険金等のお支払いに関して業務改善命令を受け、2008年8月1日に業務改善計画を提出し、2010年7月末までに計4回、その実施状況に係る報告書を提出しました。

当社は、業務改善命令を真摯に受け止め、「お客さまに保険金・給付金をお支払いするときこそが保険の役

割が果たされるべき」という認識を全役職員が改めて共有するとともに、お客さまの視点に立ち、改善策の定着とその実効性向上に努めてきました。

上場して公開会社となったことを機に、より一層の水準とスピードの向上をもって、お客さま視点での業務改善の取り組みを続けていきます。

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を推進するために立ち上げた「業務改善推進本部」において、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・実効性を検証しつつ、さらなる改善指示を行うことで、継続的な改善のための「計画(Plan)、実行(Do)、評価(Check)、改善(Action)」というPDCAサイクルの強化に取り組んできました。

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、社外の目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

定期的に行っている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、支払業務に精通した「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ています。この業務監査では、さまざまな視点から相当数の個別事案の実査を行うことで、支払業務の検証をきめ細かく実施しています。

支払審査室による牽制機能強化

支払審査室では支払漏れの点検等を通じ、支払部門への牽制を行っています。なお、現在では、この点検業務を原則として支払査定を行った日の翌営業日に完了させ、万一、支払査定の内容が相違していた場合には速やかに追加送金できる態勢としています。

お客さまの声の反映

2007年度より「給付金請求手続きに関するお客さまアンケート」を実施し、保険金等支払業務の改善に役立てています。2009年度に実施したアンケートでは、「給付金手続きに関するお客さまの総合満足度」は94.0%と前年度と比べて3.5ポイント上昇しました。

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、当社が責任を持ってご案内する態勢の整備を図っています。さらに、お客さまアンケートおよび外部有識者からのご意見を踏まえ、継続的な業務の見直しを実施しています。

なお、再発防止策・強化策の具体例につきましては、P39の「保険金等の支払漏れ等に係る主な再発防止策・強化策」をご参照ください。