

お客さまのご意見・ご要望の反映

分かりやすいポイントサービスにしてほしい

➡ お客さまご自身でポイントが計算できるよう、ご加入契約の保険料等を元にポイントの計算をしています。

夫婦で持っているポイントを有効に利用したい

➡ 夫婦ともにご契約者の場合、夫婦間でポイントが譲渡できます。(一定の条件あり)
ポイントをまとめることで、ご利用いただけるサービスの幅が広がります。



ご契約・ご継続に感謝の気持ちを込めて、個人保険・個人年金保険にご加入のすべてのご契約者にご利用いただけるポイントサービス「ウィズパートナー (Withパートナー)」を提供しています。毎年10月に付与される「ウィズポイント」に応じて、健康・医療・介護分野をはじめとした、暮らしに役立つサービスをご利用いただけます。

長い間第一生命に契約しているので、もっとサービスを利用したい

➡ ご契約の継続年数を加味したポイントで幅広いサービスがご利用いただけます。ご加入の保険が払込満了となったお客さまもご利用いただけます。

自分の都合にあわせて利用したい

➡ パソコン・携帯のインターネット (「ウィズパートナーネット」)、電話 (フリーダイヤル/24時間自動音声)、オペレーターによる電話受付がご利用いただけます。

(登) C22H0866 (H22.8.25) ③

「お客さま第一主義」の追求

創立以来受け継いできた「お客さま第一主義」をさらに追求し、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)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。

当社は、創立以来「お客さま第一主義」を掲げて事業を営んできました。この経営理念は、創立以来100年を超える歴史の中で脈々と受け継がれてきた第一生命のDNAとも言えます。

2006年9月、創立105周年に発表した「品質保証新宣言」は、この「お客さま第一主義」を今一度見つめ直し、何

よりもお客さまを大切にする姿勢を改めて明文化し、宣言したものです。

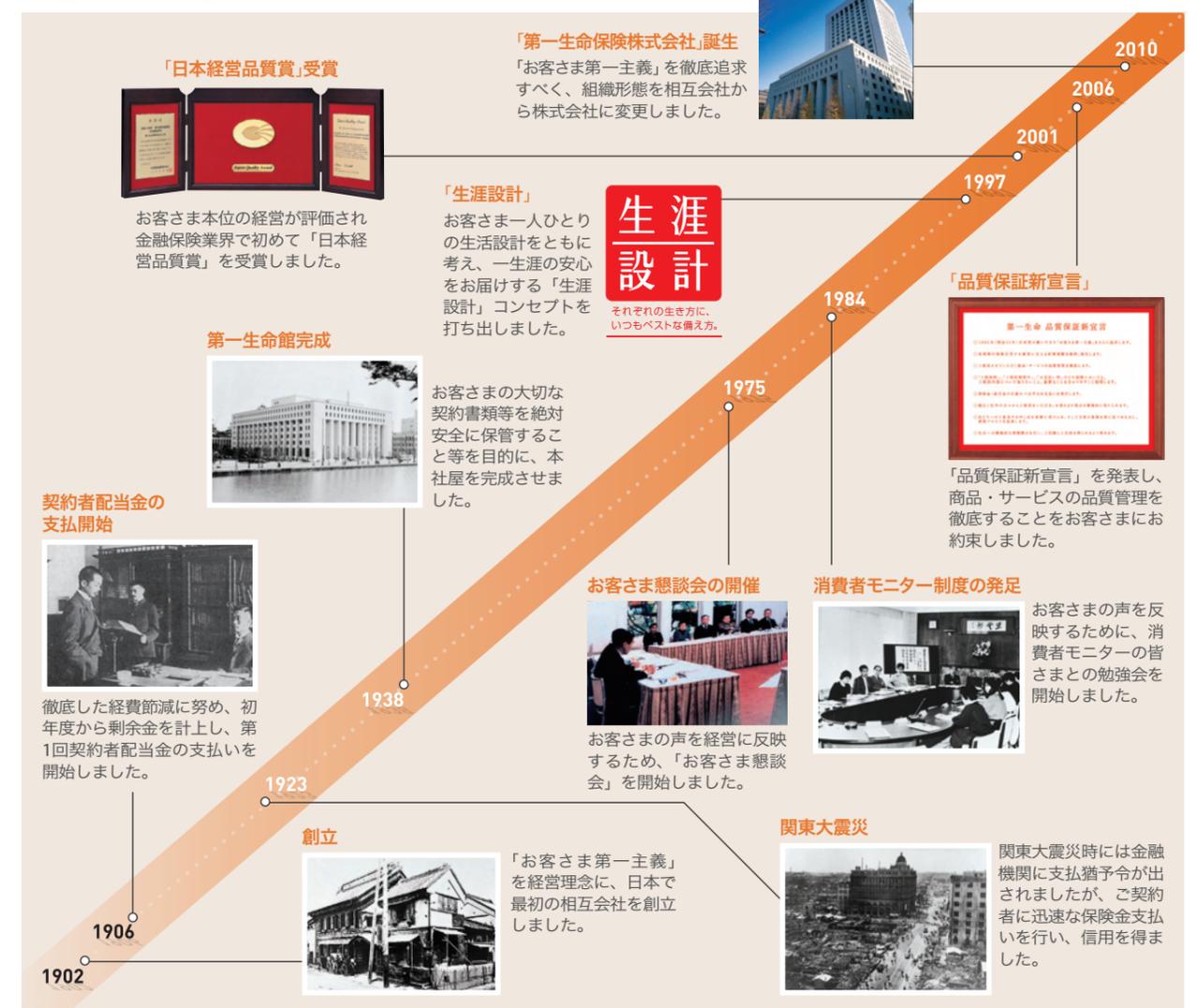
これからも、この経営理念を当社の恒久的な存在意義と位置付け、お客さまの一生のパートナーであることを追求し続けていきます。

いちばん、人を考える会社になる。

最大のお客さま満足の創造

人を考える。これからの時代、一人ひとりの人生は、もっと多様化していきます。一生のパートナーとして、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ご提案するために、第一生命はいちばん、人を考える会社になります。

第一生命のあゆみ ～お客さまとともに～



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。

財務健全性の一層の向上

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、強固な財務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・価格変動準備金や純資産の部における内部留保等を積み上げるとともに、生命保険会社の資本として制度的に認められている劣後債務取り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。

引き続き、規制動向等を踏まえつつ、リスク対比で十分な資本の確保を目指します。具体的には、内部留保の積み上げや、リスク性資産の残高コントロールを中心としたリスク削減取組のほか、補完的な資本調達等についても検討していきます。

安定性の高い資産運用

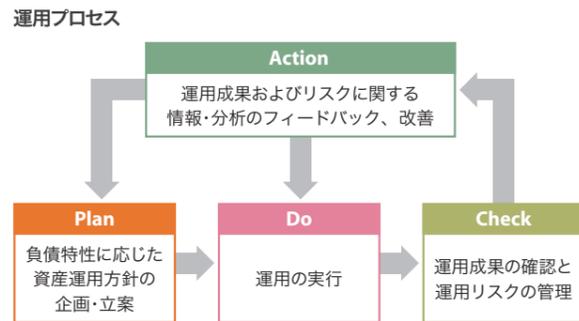
■ 資産運用の基本的な考え方とプロセス

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[※](Asset Liability Management: 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をとることで、リスクのモニタリングを行いつつ、運用効率向上を図っています。

当社の資産運用プロセスでは、運用成果および運用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: 生命保険会社の場合、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等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。

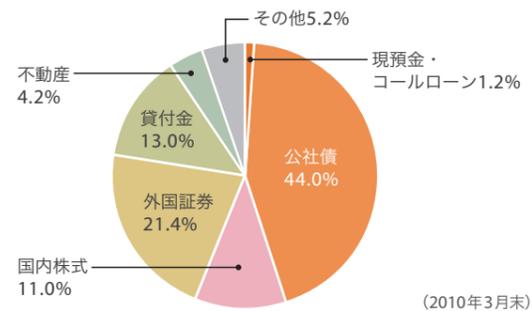


■ 資産の状況

2009年度は、引き続き中長期の資産運用方針に基づき、公社債をはじめとする確定利付資産中心の運用を継続しました。また、長期・超長期の公社債への投資により、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。

また、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)



■ 今後の方針

当社は、引き続き公社債等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、足元の市場動向に十分に留意しつつ、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。

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。

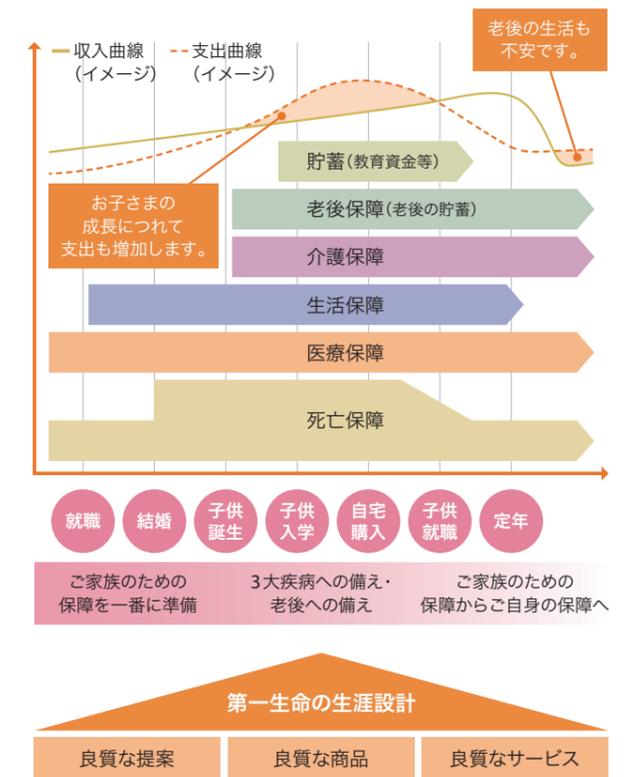
■ 一生涯のパートナーとして

当社は、創立以来受け継いできた「お客さま第一主義」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、1997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

「万一の保障」に加え、老後や医療・介護への備え等、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。



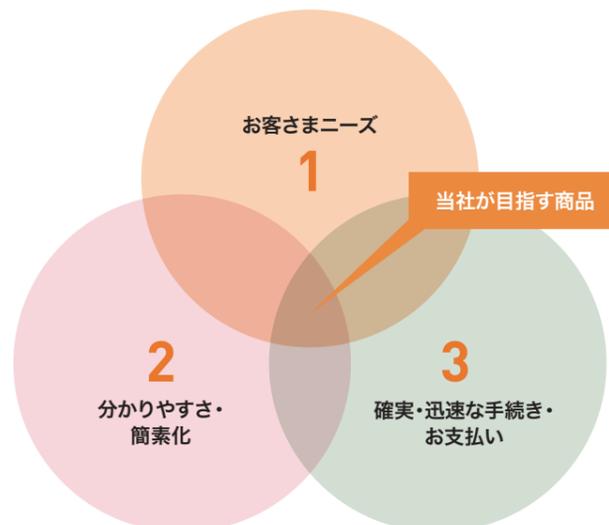
	ジュニア	ヤング	世帯形成層	ミドル・シニア
死亡保障			順風ライフ	堂々丸生
医療保障			主役丸生	医療の王様
貯蓄	Mickey	ニッセイ新私蓄老	ミリオンU	ニューマイライン
事業保障			にまかせ物語	サクセスU
損害保険		損保ジャパン	〈引受保険会社〉	
がん保険		Affac	〈引受保険会社〉	

「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・納得感を持っていただけるよう、3つの視点を意識して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

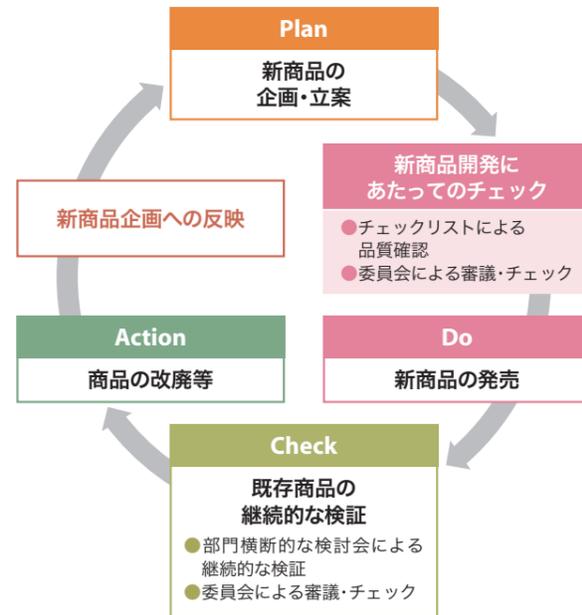


商品開発の流れ

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。

また、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



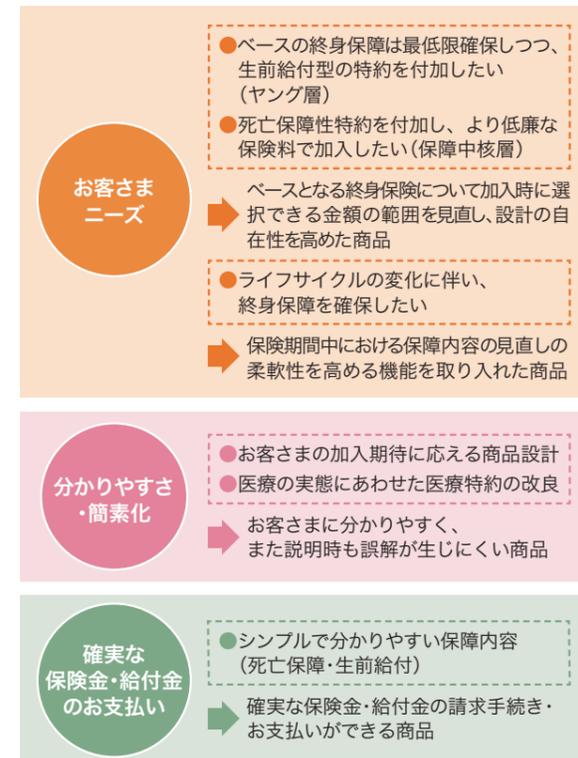
商品の品質管理・チェック態勢

新商品開発	既存商品
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 ●引き受け・収納保全等契約管理、保険金等支払の業務フロー、事務・システム等構築可否の審議・チェック ●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 ●商品改廃等の方向性の審議・チェック

「順風ライフ」の発売

お客さまニーズにあわせ、より柔軟に加入時の保障の確保と加入後の見直しができ、また、当社最新の医療特約を付加することで充実した医療保障の確保を可能とした「順風ライフ」を発売しました。(2010年8月)

「順風ライフ」開発の視点



継続的な商品体系の見直し

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。

(注)正式名称ベースでの数

取扱商品数	2008年3月時点	2010年9月時点	2008年3月から2010年9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	39特約	▲27特約

医療特約の見直し

医療特約について、最新の医療の実態を反映するとともに、お客さまニーズを取り込んだ分かりやすい商品内容を目指し、「新総合医療特約D(H22)」「8大生活習慣病入院特約D」「女性特定疾病入院特約D(H22)」を発売しました。(2010年8月)

商品見直し	見直しの視点
新総合医療特約D → 新総合医療特約D(H22) 新生活習慣病特約D → 8大生活習慣病入院特約D 新女性医療特約D → 女性特定疾病入院特約D(H22)	<3特約共通> ●入院の短期化に伴う1入院の限度を60日とする型の新設 ●60日型導入による低廉な保険料での保障の提供 ●加入時、請求手続き時、お支払い時にお客さまに分かりやすい、また、説明しやすい商品内容 <8大生活習慣病入院特約D> ●治療費等の観点より、当社従来の生活習慣病の対象疾患に「肝疾患」、「脾疾患」および「腎疾患」の3疾患を加え、支払対象となる生活習慣病を拡大 ●脳血管疾患等の長期入院の存在を踏まえ、1入院の限度日数等、設計の自在性を向上

※この資料は2010年8月時点の商品(特約)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。また、特約は主契約に付加してご契約いただきますので、単独でご加入いただくことはできません。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」、「約款」を必ずお読みください。

(登)C22H0866(H22.8.25)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、保障の必要性や保険の仕組みのご説明、医療等の情報提供を行うことができるプレゼンテーション機能を搭載し、分かりやすくビジュアルな説明を実現しています。データ通信カードの搭載により、外出先でもお客さまからの各種ご照会に迅速な対応が可能です。また、職員のコンサルティング力強化のためのeラーニングにも活用しています。

なお、お客さまの情報は本社のコンピュータに集約してパソコン内に保持しない、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など、セキュリティの強化を図っています。

eNavit



キャッシュレスの取り組み

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り扱い、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り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る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、経営環境等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、きめ細かなコンサルティングとともに、「福利厚生制度」、「年金・退職給付制度」、「損害保険」、「経営者向け商品」等の提案に加え、あらゆる年齢層の従業員の皆さまに向けた職場でのセミナーを開催するなど、さまざまな情報提供を行っています。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。

■ 団体保険の事務サービス

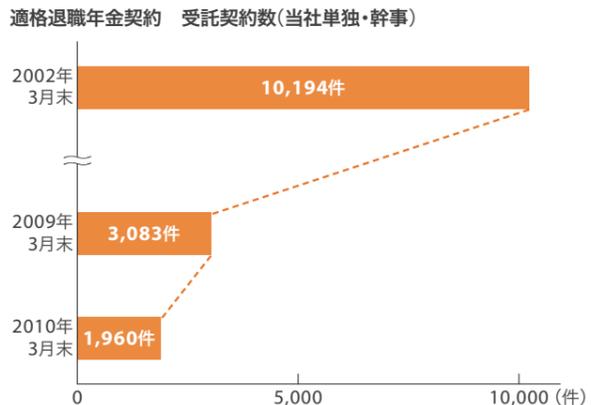
迅速かつ正確なお手続きのご案内

事務のお手続きや保険金・給付金のお支払いを迅速かつ正確に行うため、ご契約者（団体）から提出いただく各種書類について、団体保険専門の事務担当者が直接ご対応する窓口を東京と大阪に設け、郵送やフリーダイヤルにてご案内する態勢を整えています。直接ご対応するお手続きの種類は順次拡大しており、さらなるスピードアップとサービス向上を目指します。

また、保険金・給付金のお支払いに関して、システムを抜本的に改定し、記入しやすい請求書類のご提供や請求手続きの迅速なご案内等が可能となりました。

■ 年金・退職金制度のコンサルティングと事務サービス 適格退職年金契約の移行に向けた取り組み

2012年3月末に廃止される適格退職年金については、適格退職年金移行の専任担当者と法人営業担当者がお客さまニーズを踏まえたコンサルティングを行い、他の退職年金制度への移行に向けて取り組みを強化しています。この結果、2002年3月末で10,194件あった当社単独・幹事のご契約のうち、2010年3月末までに約80%のご契約について移行が完了しています。



確定給付企業年金オンラインサービス

2010年6月より、確定給付企業年金の新しいシステム「確定給付企業年金オンラインサービス」を当社単独・幹事契約のお客さまに順次ご提供しています。加入者の各種保全手続きをペーパーレス化し、Web（インターネット）にてお手続きができるようにすることで、お客さまの利便性向上、事務の簡素化・効率化を図っています。



「確定給付企業年金オンラインサービス」画面

(登)C22H0866(H22.8.25)③

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。

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。全国各地で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。

■ 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、ご契約内容の変更や、死亡保険金・入院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き、2009年度は約129万件ものお電話に対応しました。

コミュニケーションデスクでは、電話による商品・サービス・キャンペーン等の最新情報の提供や、更新・払込満了の事前お知らせ等を行っており、2009年度は約184万件発信しました。また、平日ご不在のお客さまには、土曜日に情報提供を行うなど、今後も一層のサービスの充実をめざしていきます。

VOICE

生涯設計デザイナーの声

お客さまの生涯設計を
考えることが、私の使命です

お客さまの現在から将来にわたり、資産や老後、ご家庭のライフプランと一緒に考え、お困りのことに最大限お役に立てるよう、お客さま一人ひとりに生涯設計を提案していくことが私の喜びです。

ライフステージごとに何度も生涯設計を立て、「老後の備えができました。神村さんに任せて良かった」というお言葉をいただく時が一番うれしいです。私がここまでやってこられたのも、これまで出会ったお客さまや支えてくれた方々のおかげです。お客さまのために自分で考えられる精一杯のことをし、さらに心を磨いて接していきたいと思います。



長崎支社
新長崎営業オフィス
神村 敏子



■ ご来社窓口

当社のご来社窓口は、現在、支社・営業オフィス・生涯設計パークの3形態で運営しています。

2007年に平日の夜間や週末もご利用いただける新しい来店型店舗「生涯設計パーク」をオープンしましたが(首都圏に3店舗)、お客さまの「自分の都合で行けるので便利」「色々なことを時間をかけて相談できて良かった」という声を踏まえ、2010年4月に全国8店舗に拡大しました。生涯設計パークでは、通常のお手続きに加え、お客さまの状況にあわせた情報提供やコンサルティングサービスを心掛けており、当社のご契約者だけでなく、保険加入をお考えの方や他社にご加入の方からのご相談も承っています。

今後も各ご来社窓口において、お客さまのご意見・ご要望を踏まえながら、サービス向上に努めていきます。

VOICE

生涯設計パーク職員の声

お客さまのご要望に迅速・正確にお応えします

生涯設計パークには、お手続き以外にも保険に関する相談で来店されるお客さまが多いため、お客さまご自身が気付いていない潜在的なご要望をしっかりと確認するよう心掛けています。お客さまとの話を重ねながら、一緒に答えを見つけていくことが私自身の喜びでもあります。さまざまなお要望に迅速・正確に対応できるよう、さらに保険や金融の知識習得に努めていきたいです。



生涯設計パーク東京大手町ショップ
今田 理名子

■ 代理店

当社では、多様化するお客さまニーズに対応するため、2000年度より代理店チャンネルへの本格的な取り組みを開始し、強化してきました。

2001年度より損害保険ジャパン代理店への委託を、翌2002年度には銀行での個人年金の販売を開始しました。

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し、2007年10月より営業を開始しています。

■ 「生涯設計レポート」の送付

ご加入いただいている保険の内容や当社の業績・決算状況等を年に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。あわせて、保険金等を漏れなくご請求いただくため、主契約・特約ごとのお支払事由を一覧にして掲載するとともに、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。さらに2010年度版より、「お支払事由一覧」のページにご契約ごとの過去10年分の入院・手術等に関する「保険金・給付金等の支払履歴」を新たに掲載します。

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人に情報がきちんと伝わるよう、カラーユニバーサルデザイン(CUD)認証を取得するなど、見やすさ、分かりやすさの向上に努めています。



生涯設計レポート (2009年度版)

■ ホームページ

当社は、パソコン版ホームページを通じて、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を開示し、お客さま、株主・投資家の皆さまの利便性向上と情報開示の充実に積極的に取り組んでいます。2010年4月には、東証上場にあわせて株主・投資家の皆さま向けのコンテンツを新設しました。

第一生命
オフィシャルホームページ



お客さまへの情報提供の充実

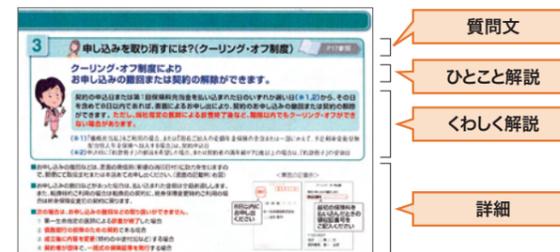
ご契約時から保険金のお支払いまでの重要な資料についてより分かりやすくお伝えするため、表現の見直しや図表の活用、CD-ROMやホームページによる情報提供等、お客さまの分かりやすさ・利便性向上のための改善を順次進めてきましたが、2010年3月には、お客さまのご意見やご要望を踏まえて以下のような改訂を行いました。

■ 重要事項説明の分かりやすさの向上

お申し込みにあたって特にご注意いただきたい重要事項について、より分かりやすくご理解いただけるよう、2010年3月に「重要事項説明書(注意喚起情報)」の全面改訂を行いました。

「読みやすさ」「分かりやすさ」を重視した構成

お客さまの視点に立ったQ&A方式とし、「ひとこと」「くわしく」「詳細」の3段階に分けて記載しました。また、「ご契約のしおり一約款」冊子と一体化するなど、「ご契約のしおり」との連動により、くわしい内容を調べやすくする工夫を行いました。



「重要事項説明書(注意喚起情報)」

音声ガイド付きアニメーションの新規提供

生涯設計デザイナーの携帯パソコン「eNavit(イー・ナビット)」で、親しみやすい音声ガイド付きアニメーション「ナビセツ」より重要事項のご説明をご覧いただけます。



「ナビセツ」画面

また、お申し込み時にお渡しする「生涯設計サポートCD」や第一生命オフィシャルホームページ上にも同一内容を収録し、いつでもどなたでもご覧いただけます。

音声ガイド付きアニメーションの閲覧方法



■ 「生涯設計サポートファイル」の改訂

ご契約に関する重要書類をお申し込み時にまとめて保管いただける「生涯設計サポートファイル」を、2009年10月に改訂し、「ご契約のしおり一約款」「生涯設計サポートCD」をあらかじめ収納し、お申し込み時にお届けするようにしました。ファイル上に記載している保管いただく書類の説明やイラストについて、お客さまのご意見を基に2010年3月に文字の拡大等の改善を図りました。

■ ご契約者専用インターネット(パソコン)サービス「生涯設計マイページ」の提供

2009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インターネット(パソコン)サービス「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ます。



生涯設計マイページ

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「ウィズパートナー(Withパートナー)」

Web 生涯設計マイページ

保険金等の正確かつ公平なお支払い

保険金や給付金の支払漏れを防ぎ、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に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

- 「保障設計書(契約概要)」等の提供
- 「ご契約のしおり一約款」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」にご加入の主契約・特約ごとの支払事由を掲載
- 「生涯設計レポート」のホームページ閲覧サービス
- 「生涯設計レポート」に保険金・給付金等の支払履歴を掲載(2010年度)
- 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を提供
- 生涯設計デザイナー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
- 生涯設計デザイナー等からの照会に対応する保険金ヘルプデスクの設置
- 保険金・給付金専用コールセンターでの請求申出受付の開始(2010年7月より順次拡大)

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
- ご請求時に当社でお伺いしたお客さま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財育成制度として「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「エントリー・ペリファイ」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

主な取り組みの具体例

■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

2009年8月より、生涯設計デザイナーがお客さまからいただいた情報を携帯パソコン「eNavit(イー・ナビット)」へ入力する方式に変更しています。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。

また、あわせて保険金・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、ご請求のお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」をお渡ししています。

■確実にご請求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

2009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」

「生涯設計レポート」に保険金等の支払履歴を掲載

毎年ご契約者に送付している「生涯設計レポート」では、ご加入契約について、契約の内容とともに、主契約・特約ごとの支払事由を掲載しています。

さらに、2010年度に送付する「生涯設計レポート」では「お支払事由一覧」のページにご契約ごとの過去10年分の入院・手術等に関する「保険金・給付金等の支払履歴」を掲載し、過去にお受け取りいただいた保険金・給付金をご確認いただくことができます。

■お支払い後の各種対応の強化

お客さまへのご説明体制の充実

保険金・給付金のお支払内容等に関するお問い合わせには、保険金・給付金専用コールセンターで専門の担当者がお答えする体制としています。

また、お支払事由に該当しないなど、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、専門知識を有する本社担当者から直接ご説明する体制としています。

VOICE

保険金部職員の声)))

正確、迅速なお支払いを心掛けています

以前は保険金コールセンターでお客さまのご照会対応を、現在は保険金・給付金の査定業務を担当しており、正確、迅速なお支払いを心掛けています。知識レベル向上に向け、部内で医師による医学知識研修や事務・査定知識向上研修等を定期的実施しているほか、個人でも医学書等で医学知識を習得するよう努めています。また、受電件数の増える週明けは保険金コールセンターの受電体制を強化しており、私たちもお客さまのご照会等に迅速に対応しています。保険金コールセンターでの経験を活かし、受電業務も査定業務もできるマルチプレーヤーとして、今後もお客さまのご要望を常に意識しながら査定業務に取り組んでいきます。



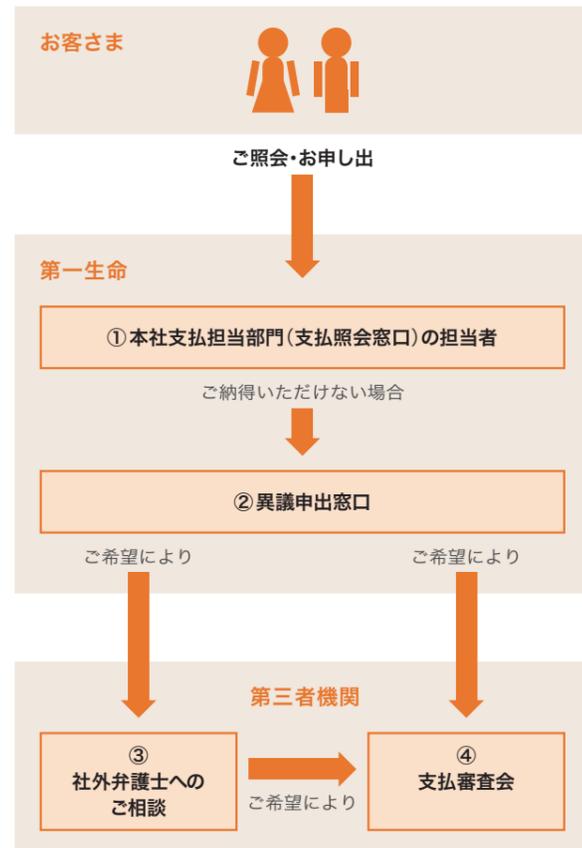
保険金部
吉田衣里、井澤由希(写真左より)

保険金・給付金をお支払いできない場合の説明の充実

■ 本社支払担当部門①

お支払事由に該当しないなど、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できるよう体制を整えています。説明内容をより一層ご理解いただけるように、専門知識を有する本社支払担当部門(支払照会窓口)の担当者がお客さまに直接説明できる体制を2009年2月から順次拡大し、2010年6月に全国展開しました。

お支払いできない場合の説明およびご相談の流れ(個人保険)



■ 異議申出窓口②

支払担当部門(支払照会窓口)からの説明ではご納得いただけない場合に「異議申出窓口」にお申し出いただけます。「異議申出窓口」では、支払担当部門以外の専門の担当者がご相談を承ります。

■ 社外弁護士へのご相談③

当社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

	異議申出窓口	社外弁護士相談	支払審査会
2008年度	157件	12件	7件
2009年度	114件	5件	5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・支払事由非該当状況、お申し出(苦情)の発生状況、支払事由非該当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・支払事由非該当の状況
- お申し出(苦情)の発生状況
- 支払事由非該当事案等の検証結果
- 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、ご意見等、お客さまの声を積極的に受け入れ、速やかに対応し、「品質」の向上に活かしています。

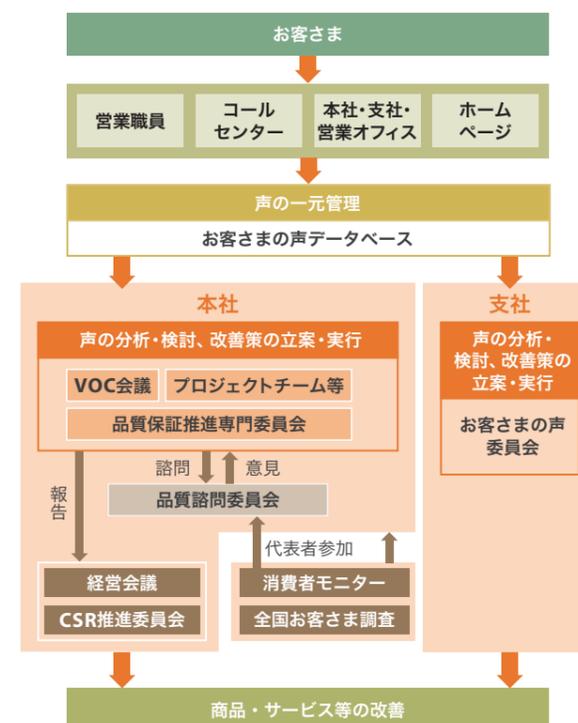
品質保証新宣言

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」を経営に反映させていくために、「エコシステム」を1992年に構築しました。これは、お客さまとの接点を通じて寄せられる「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。

当社はデータベース化された「お客さまの声」の分析・検討および改善策の立案・実行を社内に組織された「品質保証推進専門委員会」で行っています。具体的には、毎月の「VOC会議^{*}」で分析し、当社の問題点を整理した後、必要に応じてプロジェクトチーム等を設置し、具体的改善策の立案・実行をしています。その取り組みは「経営会議」等に報告し、必要な対策を講じています。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、よりお客さまのご要望に応えるよう改



善を図っています。

当社では、この仕組みを通じ、さらなるお客さま満足度の向上のために、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)やホームページ等でお客さまへフィードバックしています。

※ VOC: Voice of Customer (=お客さまの声)の略。

お客さま満足度の把握

■ 全国お客さま調査の実施

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ています。

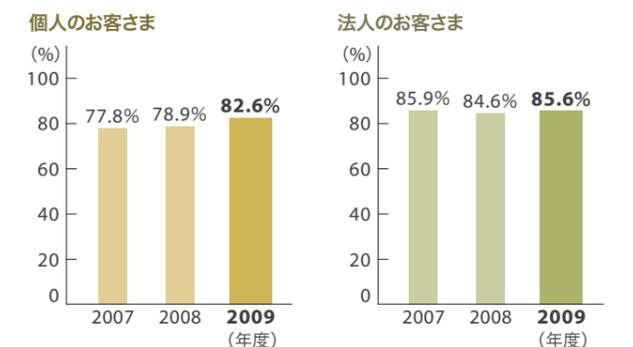
お客さま満足度は、個人のお客さま(ご契約者)および法人のお客さまを対象とし、外部機関によるアンケート方式の調査により、客観的に把握しています。2009年度個人のお客さまの総合満足度は過去最高水準の82.6%となりました。

2009年度全国お客さま調査の結果

	送付数	回答数
個人のお客さま	38,441名	11,812名
法人のお客さま	3,434社	1,590社

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



■ 調査結果の活用

調査結果は各部の取り組みに反映させるとともに、「品質保証推進専門委員会」を中心としたお客さま満足の向上の取り組みに役立てています。

例えば、「ご契約のしおり一約款」に関する満足度が低かったため、2009年10月にCD-ROM化を実施し、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。

お客さまからの声

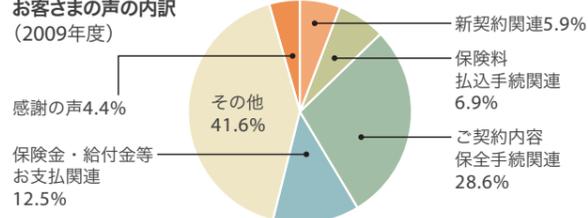
当社は、お客さまから寄せられたご意見・ご要望を広く収集して、経営の改善につなげることが重要であると考えており、苦情については、「当社が販売するすべての保険商品(がん保険・損害保険等の提携商品含む)、営業活動、職員の態度・マナー、事務制度や約款等への当社に対するお客さまからの不満の表明(匿名者からのお申し出を含む)のすべて」と定義しています。その上で苦情への対応は当社の全部門において最優先の課題と位置付け、誠実かつ迅速な対応を徹底しています。

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

お客さまの声(苦情・感謝の声)の受付件数と内訳

	2007年度	2008年度	2009年度
苦情	80,821件	88,987件	116,274件
感謝の声	5,085件	6,056件	5,326件

お客さまの声の内訳(2009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

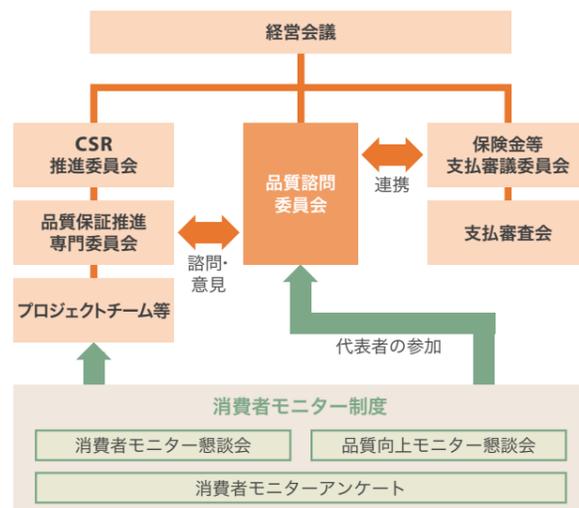
保険に対する関心の高まり等が挙げられます。加えて、昨年度は800万人を超えるお客さまに対して、株式会社化・上場に関するご案内や必要なお手続きのご通知等をお送りしたことで、多くのご照会やご意見をいただいたこと、さらに会社として苦情の把握に努め、積極的に声をお聞きしていることも影響しています。お客さまの声を確実に把握し、商品開発や各種サービス等の改善に積極的に反映させることで苦情の減少につなげていきたいと考えています。

消費者からの声

■ 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2006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」等で審議された事案、「消費者モニター制度」を活用して取り組んだ事案・調査結果等について諮問し、各委員会から寄せられたご意見等をさまざまな業務プロセス改善に反映させています。

品質諮問委員会の位置付け



2009年度品質諮問委員会議題

第1回 (2009年5月)	<ul style="list-style-type: none"> ● 2008年度品質保証推進専門委員会報告 ● 業務改善計画進捗状況
第2回 (2009年10月)	<ul style="list-style-type: none"> ● お客さまに対するご説明・ご提案のさらなる品質向上について ● 重要事項説明の強化・約款のCD-ROM化など

■ 消費者モニター制度

広く消費者の皆さまからご意見をいただくために、1984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の方々等に消費者モニターとしてご協力いただき、商品・サービス等についてご意見・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

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・ご要望等をいただいています。

主なテーマ

- 「ご契約のしおり一約款」の充実
- 約款のCD-ROM化

品質向上モニター懇談会

首都圏を中心に、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・改訂等に関してご意見・アドバイス等をいただいています。

主なテーマ

- 重要事項説明書(注意喚起情報)の改訂
- 生涯設計レポートの改訂

■ 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の定期的な訪問を実施し、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・相談や相談員の方々からのご要望等を収集しています。

VOICE

消費者からの声)))

今後もお客さま目線での継続的な改善取り組みに期待します

消費者モニター懇談会では、約款をはじめ消費者が情報として手にする多くの書面が、会社視点の一方的なものにならないよう、また「伝えるべき情報」に分かりやすさ・使いやすさが加わるように、忌憚のない意見を述べさせてもらっています。社内外からのお客さま目線での改善提案を取り入れ、実行していく姿勢は、モニター制度運営の実績からくるものかと思われます。

保険金等の正確で公平な支払いを実現するためには、消費者も保険会社からの情報をしっかりとキャッチし、明確な目的を持って保険商品を選ぶ必要があります。今後も受け取る側の立場に立った有益な情報提供への継続的な取り組みに期待します。



NPO法人
消費者情報ネット 理事
山木 香代様

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

2007年12月より「お客さま満足の向上」と「生産性の向上」に向けて「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、お客さまの立場に立ったサービスや、業務フローの改善につなが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、お客さまへお届けする通知の改善等、1,600件を超える提案を実施(予定含む)しており、今後も検討を進めていきます。

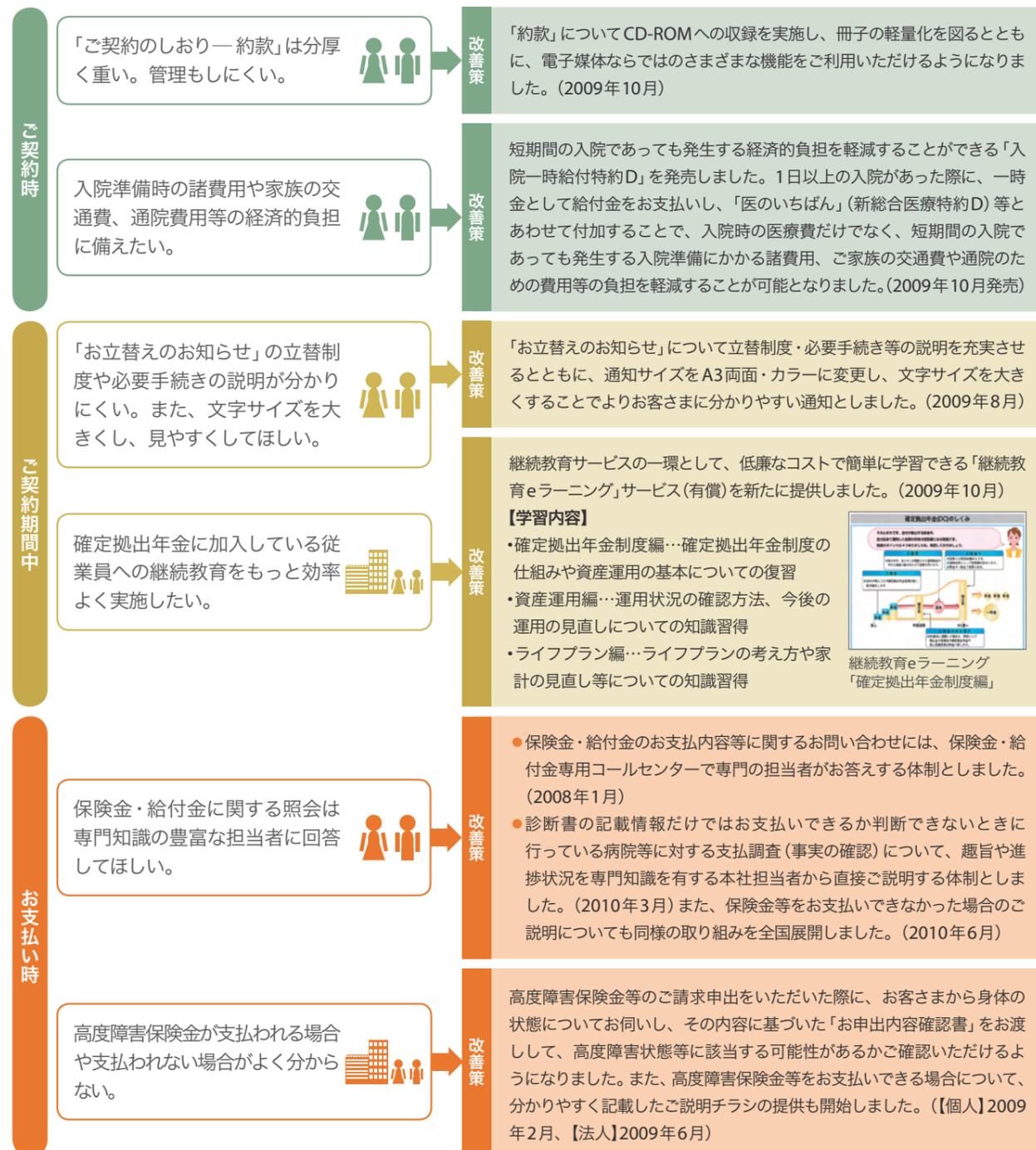
継続的な業務プロセスの改善

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。(主に2009年度に実施した事例)



最大のお客さま満足創造

最大のお客さま満足創造

積極的な情報開示

当社の取り組みや、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」(P23)にのっとり、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、EDINET^{※1}、TDnet^{※2}等を通じて、お客さま、社会、株主・投資家の皆さまに対して情報を適時・適切に開示し、ご信頼とご支持を得られるよう努めています。

※1 EDINET:金融庁の提供する「金融商品取引法に基づく有価証券報告書等の開示書類に関する電子開示システム」
※2 TDnet:東京証券取引所の提供する「適時開示情報伝達システム」



ディスクロージャー誌「2010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

2006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、2007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、当社の具体的な取り組みを紹介しています。

Web お客さまの声

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)に密接に関連するものであり、当社では2006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が定められ、各社にて2008年度下半期実績から公表を開始していますが、年間実績の公表は2009年度が初回となりました。

当社においても、この統一基準にのっとり公表を継続し、お客さまからのご信頼とご支持を得られるように努めていきます。

保険金・給付金のお支払状況(2009年度) (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	919,873	74,996	844,877
お支払いできなかった件数	32,934	2,780	30,154
支払事由非該当	31,420	2,304	29,116
告知義務違反による解除	744	131	613
免責事由該当	711	336	375
その他	59	9	50

※ 上記件数は生命保険協会にて策定した基準にのっとりお支払件数、お支払非該当件数を計上したものです。
※ 満期保険金や生存給付金等は含まれません。

用語のご説明

支払事由非該当	手術非該当、責任開始期前発病等、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等、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