

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

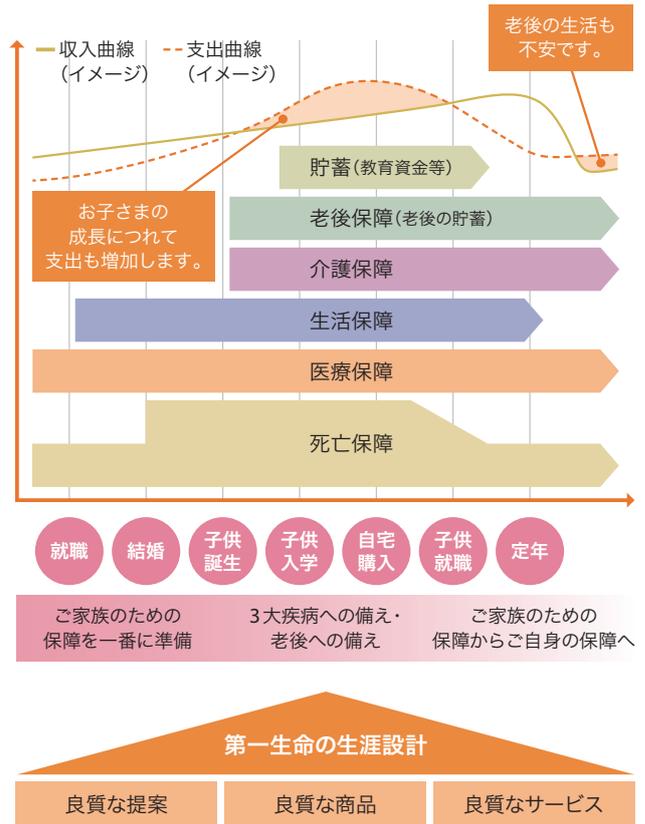
■ 生涯設計とは

「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、既存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。



最大のお客さま満足創造

■ 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。

(2010年8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		順風ライフ 堂堂人生		
	医療保障		主役人生 医療の王道		
	貯蓄	Mickey	エー・一時払養老	ミリオンV	ニュー・マイライン 悠悠人生
	事業保障		TOP PLAN 心あわせ物語 サクセスU TOP PLAN マジェスティU		
	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>		

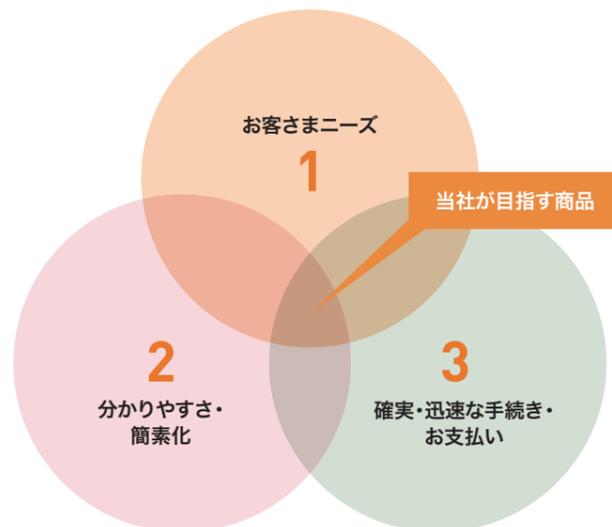
(登)C22H0866(H22.8.25)③

「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

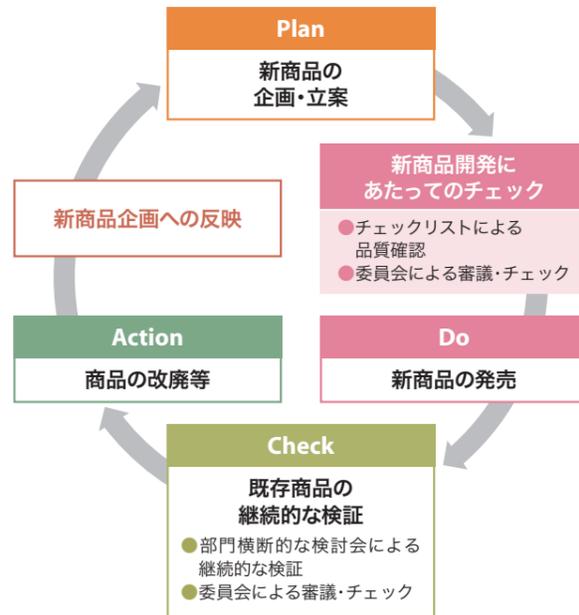


商品開発の流れ

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



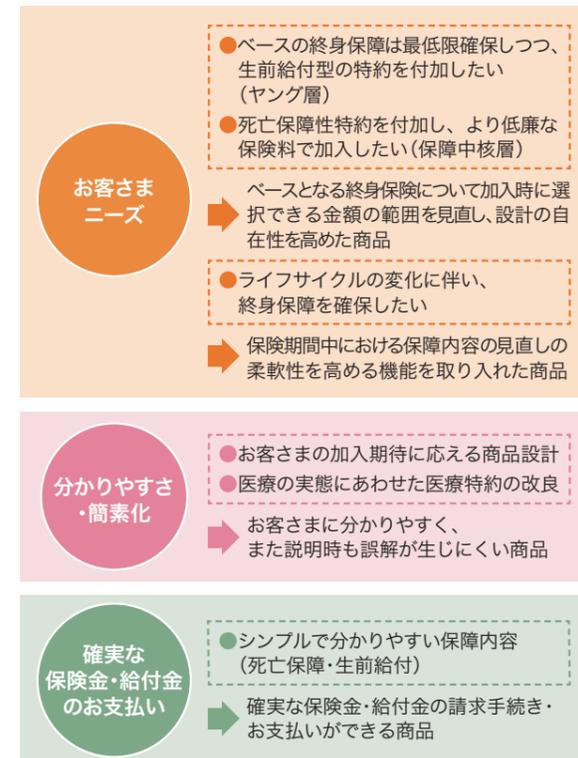
商品の品質管理・チェック態勢

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」

最大のお客さま満足
の創造

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

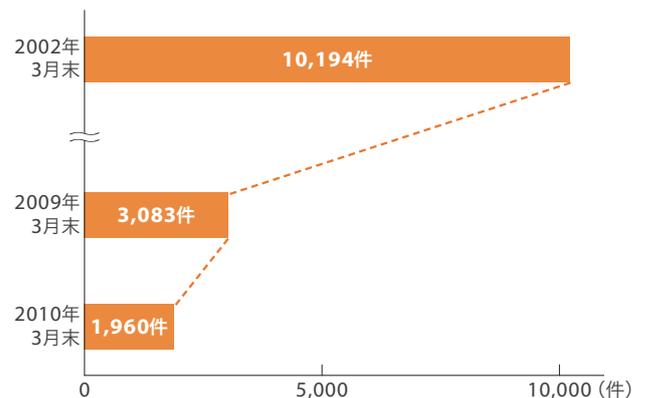
事務のお手続きや保険金・給付金のお支払いを迅速かつ正確に行うため、ご契約者（団体）から提出いただく各種書類について、団体保険専門の事務担当者が直接ご対応する窓口を東京と大阪に設け、郵送やフリーダイヤルにてご案内する態勢を整えています。直接ご対応するお手続きの種類は順次拡大しており、さらなるスピードアップとサービス向上を目指します。

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、2012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。

適格退職年金契約 受託契約数(当社単独・幹事)



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		ようこそ	XXXXXXXXXX 株式会社
TOP		加入者の お手続き	給付の お手続き
加入者の お手続き		受託者の お手続き	検索
検索		加入者の お手続き	検索
表示欄	追加加入	加入記録を取得した方を年金制度へ加入させることができます。	
概要の一覧	給与更新	加入者の基本給与を契約で定められた期日に更新できます。	
手続案件一覧	既得個人確定給付金給付更新	加入者の既得個人確定給付金給付更新の給付を契約で定められた期日に更新できます。	
追加加入記録一覧	記録更新	加入記録を修正した方を年金制度から削除させることができます。	
加入記録一覧	加入者項目変更	加入者の氏名・性別・生年月日・入社年月日を訂正できます。	
加入記録一覧	休職・復職	加入者の休職・復職の記録を登録できます。	
加入記録一覧	給与訂正	加入者の基本給与を訂正できます。	
加入記録一覧	既得個人確定給付金給付訂正	加入者の既得個人確定給付金給付更新の給付を訂正できます。	
加入記録一覧	グループ区分変更	加入者のグループ区分を変更できます。	

「確定給付企業年金オンラインサービス」画面