

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に努めていきます。

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を一緒に考え、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えます。



長崎支社
新長崎営業オフィス
神村 敏子

最大のお客さま満足
の創造

お客さまとの接点

生涯設計デザイナー

44,233名
(2010年3月末)



生涯設計レポート

発信数 約849万通
(2009年度版)



ホームページ

アクセス 225,699件
(2009年4月～2010年3月)

「ご契約内容の確認、各種手続き」
ページへのログイン件数です



お客さま



ご来社窓口

● 支社窓口・営業オフィス窓口 737カ所
(2010年4月)

● 生涯設計パーク 8カ所(2010年4月)
(札幌、日比谷、名古屋、大阪、福岡、
東京大手町、海浜幕張、川口)



コールセンター

受発信 約312万件
(2009年度)



代理店

2,616店
(2010年3月末)

■ 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

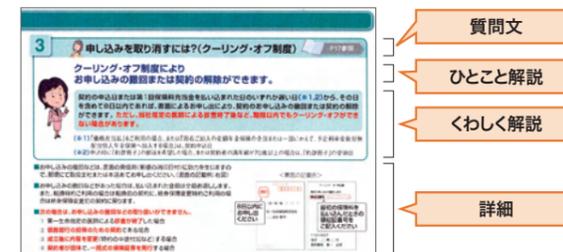
ご契約時から保険金のお支払いまでの重要な資料についてより分かりやすくお伝えするため、表現の見直しや図表の活用、CD-ROMやホームページによる情報提供等、お客さまの分かりやすさ・利便性向上のための改善を順次進めてきましたが、2010年3月には、お客さまのご意見やご要望を踏まえて以下のような改訂を行いました。

■ 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