

いちばん、人を考える会社になる。

# 最大の お客さま満足創造

当社の有するあらゆるリソースを活かしコンサルティング強化を図ります。  
お客さまの声に基づく業務改善のPDCAサイクルを強化することで、  
今日的な見直しを行った「品質保証宣言」の履行に向けた取り組みをさらに加速させ、  
お客さまに選ばれ続けるための品質の維持・向上に努めます。

全国で4万名を超える営業職員(生涯設計デザイナー)が、フェイス・トゥ・フェイスによるコンサルティング活動を行っています(写真:首都圏営業本部 コンサルティング営業室 Sキャリア・オフィス 勝倉 朋代)



## SPECIAL ISSUE 特集

# 新・生涯設計戦略の取り組み

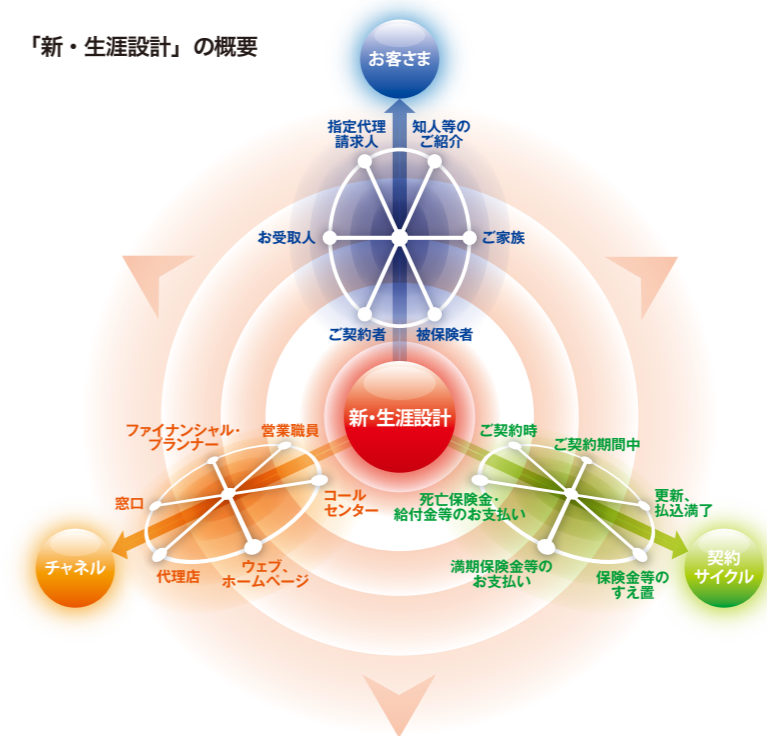
当社では、1997年以降、「良質な商品・サービス・提案」をお届けするという「生涯設計」を推進し、創立以来の経営理念である「お客さま第一主義」を実践してきました。

一方、お客さまのライフスタイルの変化、競争の激化など、生命保険事業をとりまく環境は、今後ますます変化していくものと予想されます。

このような中、当社はお客さまから選ばれる会社であり続けるため、これまでの「生涯設計」のコンセプトをさらに拡大・進化させた「新・生涯設計」に取り組んでいます。

「新・生涯設計」では、ご契約者のみならずそのご家族や知人も含め、「生活者」としてのお客さまとの接点を広げること、営業職員やコールセンター、ファイナンシャル・プランナー等の当社営業チャネルや通知物等の媒体が連携してお客さまとの接点を進化させること、契約サイクルのさまざまな局面を捉えてお客さまとの接点の頻度を高めることを目指します。

当社は、これからも「一生涯のパートナー」として、**すべてのお客さまに、私たちすべてが、すべての接点で、お役に立てるよう努力していきます。**



## VOICE

### すべてのお客さまのお役に立てるよう「新・生涯設計」を推進します

当社には約800万名のご契約者に加え、被保険者、お受取人、そのご家族等、ご契約にかかわる多くのお客さまがいらっしゃいます。その「すべてのお客さまに」一生涯にわたって「良質な商品・サービス」をご提供できるよう、社会の変化や医療の進歩等を見通した商品を開発するとともに、加入年齢範囲の拡大、告知不要型商品の導入、情報提供の充実等を進めています。

また、最適な保険にご加入いただき、お役立ていただくために、フェイス・トゥ・フェイスによる双方向でのコンサルティングに磨きをかけるとともに、ホームページやコールセンター、

窓口、通知物等の充実・連動を図り、「私たちすべてが」お客さまとの接点強化に努めています。2012年には、当社独自のモバイルパソコン(DL Pad)を投入し、分かりやすい「良質な提案」と、迅速で便利なお手続きを実現します。

ご契約時・ご契約期間中・お支払時の「すべての接点で」、お客さまにご支持・ご満足いただけるよう「新・生涯設計」を推進してまいります。

取締役常務執行役員 浅野 友晴





# 品質保証宣言

当社は、創立以来受け継いできた、お客さまのことを何よりも大切にするという姿勢を明文化し、2006年に「品質保証新宣言」として表明しましたが、2011年4月、さらにお客さま視点を反映させ、より分かりやすくした「品質保証宣言」に改定しました。今後もより一層のお客さま満足向上のため、「品質保証宣言」の履行に向けた取り組みを推進していきます。

- 第一宣言** 「お客さま第一主義」をさらに追求し、ご提供する商品・サービスの品質管理を徹底します。
- 第二宣言** お客さま一人ひとりの生涯と真剣に向き合い、人生のステージごとに最適な備え方のコンサルティングを行います。
- 第三宣言** 商品・サービスの内容やご契約内容などについて、お知りになりたいこと、重要なことを分かりやすくご説明します。
- 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、お客さまの立場に立ったお手続きや公平なお支払いを正確かつ速やかに行います。
- 第五宣言** 社外の方々から幅広くご意見を伺うとともに、お客さまの声を真摯に受けとめて、日々の仕事や会社の経営に反映します。
- 第六宣言** 長期間にわたり保障をご提供する使命を果たすため、財務基盤を維持、強化します。

**第一宣言** 「お客さま第一主義」をさらに追求し、  
ご提供する商品・サービスの品質管理を徹底します。

## 「新・生涯設計」を支える商品開発

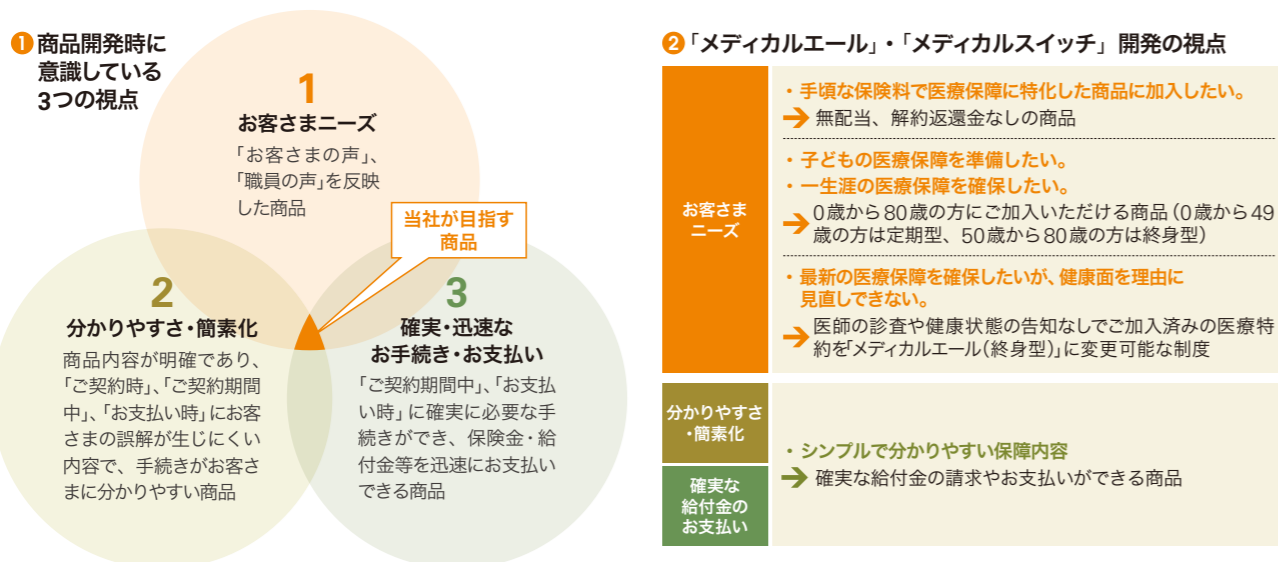
### 商品開発の3つの視点

「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けるよう、3つの視点を意識しながら、商品開発を行っています(①)。

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。さらに、役員・部長級の経営

### 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



### ③ 2010年4月株式会社化後の商品・制度対応

名称	時期	内容
順風ライフ	2010年9月	「順風人生」を進化させ、充実した医療保障の確保を可能とし設計の自在性を高めた商品
医のいちばんNEO	2010年9月	最新の医療実態を反映し、お客さまに分かりやすい給付を実現した商品
8大生活習慣病入院特約D	2010年9月	当社従来の生活習慣病対象疾患に肝疾患、膵疾患、腎疾患の3疾患を加えた商品
メディカルエール(定期型)(終身型)	2011年1月	充実した医療保障をお手頃な保険料で準備できる無配当タイプの商品
メディカルスイッチ	2011年1月	ご加入済の医療特約を診査・告知なしでメディカルエール(終身型)に変更可能な制度
Top Plan サクセスU+(プラス)	2011年5月	短期の保険料払込期間(5・10・15年)で99歳までの長期保障を準備できる商品
メディカルエール グループプラン	2011年7月	役員・従業員の医療保障を準備できる法人向けの商品
グランロード	2011年8月	簡便な手続きで加入したいといったニーズに応え、診査・告知を不要とした貯蓄性商品

※ この資料は2011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。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」をお読みください。

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。このような観点から「メディカルエール」等の商品開発を行い(②③)、既存商品についても継続的な検証・見直しを行っています。

### 継続的な商品スクラップ

2010年9月より「順風ライフ」を販売していますが、「順風ライフ」は、従来の「順風人生」の魅力に加え、「堂堂人生」「主役人生」の機能や特長を継承した商品となっていることから、2011年1月より「堂堂人生」「主役人

生」の販売を停止し、主力商品について「順風ライフ」への一本化を実現し、お客さまにとってより分かりやすい商品体系としました。

また、部門横断的な検討会で、改定・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。

## 法人のお客さま向けサービス

当社は、激しく変化する社会経済環境において、福利厚生制度・退職金制度等への対応を的確にサポートするコンサルティングと、充実した各種事務サービスのご提供により、法人のお客さまの負託にお応えしていきます。

営による会員制情報提供サービス「サクセスネット」を提供しています(④)。

### 団体保険の事務サービス

契約更新のご案内や事務のお手続き、保険金・給付金のお支払いを迅速かつ正確に行うため、団体保険専門の事務担当者が直接ご対応する窓口を設け、郵送やフリーダイヤルでのインバウンドだけでなく、アウトバウンドでのサービス態勢を整えています(⑤)。直接ご対応するお手続き

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お客さま満足の向上を目指します。

### 適格退職年金契約の移行

適格退職年金制度が2012年3月末に廃止されるため、当制度を採用しているお客さまに対して、専任担当者と法人営業担当者がニーズを踏まえたコンサルティングを行い、他の退職金制度への移行を推進しています(⑥)。

### 福利厚生総合管理システム・会員制情報提供サービス

インターネットを利用したサービスとして福利厚生総合管理システム「SE LFS」および損保ジャパンとの共同運

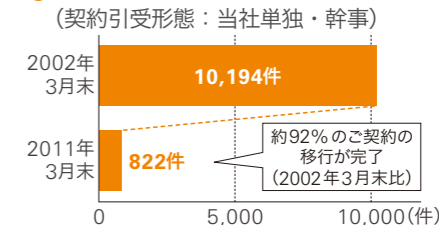
### ④ インターネットを利用した法人向けサービスの例

	利用企業数	内容
SELFS	約8,000社	従業員の自助努力、確定拠出年金制度の導入・運営、福利厚生・年金制度の運営などをサポートするコンテンツの提供
サクセスネット	約60,000社	経営者や企業幹部のビジネスにおける課題解決のための、企業経営に関する多彩な情報の提供

### ⑤ 専門担当者による対応



### ⑥ 適格退職年金契約の受託契約数





## 第二宣言

お客さま一人ひとりの生涯と真剣に向き合い、  
人生のステージごとに最適な備え方のコンサルティングを行います。

### 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。全国で4万名を超える生涯設計デザイナーが、お客さまとの対面によるコンサルティング活動やサービスを行っており、携帯パソコン「eNavit（イー・ナビット）」を活用し、生涯設計提案の品質向上に努めています。

#### 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各種手続きの受け付け、およびお問い合わせを承っており、2010年度は約122万件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、商品・サービス・キャンペーン等の最新情報の提供を行っており、2010年度は約120万件発信しました。

#### ご来社窓口

当社のご来社窓口は、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年にオープンした営業時間拡大窓口「生涯設計パーク」は、「自分の都合の良い時間に利用できる」とご好評をいただき、2010年度は全国8店舗で約3万名にご利用いただきました。

2011年4月には生涯設計パークを横浜駅前に新規オープン。全国70カ所の支社窓口のうち10カ所の窓口では、従来15時半までであった営業時間を17時まで延長し、さらに、毎月第2・4土曜日に予約制の保険相談を開始しました\*。

#### 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。またお客さまの声をもとに毎年改善を行っており、2010年度からは過去10年分の「保険金・給付金等の支払履歴」を掲載するなど、さらなる情報の充実化を図っています。

#### ATM

当社では、契約者貸付金、配当積立金・すえ置金の引き出しや契約者貸付金の返済がコンビニ・銀行等の提携ATMでご利用いただけます。2012年1月には全国で約7万台となり、利用できるATM台数・取引機能とも業界最大級となる予定です。

\* お手続きについては、窓口によりお取り扱いできる時間帯が異なりますので、ホームページ等でご確認ください。

#### ① お客さまとの接点



## 第三宣言

商品・サービスの内容やご契約内容などについて、  
お知りになりたいこと、重要なことを分かりやすくご説明します。

### お客さまへの情報提供の充実

#### 携帯パソコン「eNavit」

当社は、携帯パソコン「eNavit（イー・ナビット）」に、ビジュアルで分かりやすいお客さまへのプレゼンテーション機能や、お客さまからの各種ご照会に迅速に対応ができるデータ通信機能を設けています。

さらにお客さまへのコンサルティングやサービス等を充実したものとするために、2012年8月より、新たなモバイルパソコン (DL Pad) を導入していきます(②)。

#### ホームページ上で保険料シミュレーションサービスを提供

当社ホームページにおいて、新商品「メディカルエール」の保険料が、簡単にシミュレーションできるようになりました。

商品の特徴や保障の内容が確認できるほか、性別・年代ごとに「保障のタイプ」「入院給付金のお支払限度の型」を選んで、入院給付金日額が1万円の場合の代表年齢における月払

保険料が確認いただけます(③)。

#### ご契約者サービス「Withパートナー」

当社のご契約者\*とご家族がご利用いただけるサービス「ウィズパートナー (Withパートナー)」をご提供しています。ご加入いただいている契約のお払込保険料やご継続年数によって計算された「ウィズポイント」を使って、健康系サービスや懸賞・優待サービス、ご家族のライフイベントをお祝いするサービスなどをご利用いただけます。

#### ご契約者専用インターネットサービス「生涯設計マイページ」

インターネット上でご契約内容の確認やお手続きやウィズパートナーなどのサービスを一つの画面からご利用いただける便利なご契約者専用のWebサイトです。「ご契約のしおり一約款」に添付の「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(④)。

\* 法人および財形保険のみのご契約者はご利用いただけません。

#### ② モバイルパソコン (DL Pad)



#### ③ シミュレーション画面



#### ④ 生涯設計マイページ画面



(登)C23H0653(H23.8.9)⑤

## VOICE

### 何事にもお客さまの視点に立って、お客さま最優先で進めています

つい最近、新人時代からのお客さまのところへ入院給付金手続きに伺いました。お客さまの保険加入状況がすべて頭の中に入っていましたので、給付手続きはもちろん、他の手続きまできめ細やかにご説明し、お客さまに大変喜んでいただきました。常にお客さまの立場に立って、お客さま一人ひとりの生

活環境や加入されているすべてのご契約を把握することを心掛けています。今後も、この仕事を通じて築いたお客さまとの絆を大切に、心も体も健やかに、いつも笑顔でお客さまに元気をお届けしていきたいと思っております。

布施支社 新石切営業オフィス 反葉 悦子





## 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、お客さまの立場に立ったお手続きや公平なお支払いを正確かつ速やかに行います。

### 保険金等の支払漏れ等に係る主な再発防止策・強化策

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態勢の整備を図るとともに、お客さまアンケートの結果や有識者からのご意見等を踏まえ、継続的な見直しを実施しています(①)。

#### ① ご契約加入時からお支払い後までの態勢

##### ご契約加入時・ご契約期間中

##### ご請求申出受付～請求書類ご案内

##### 支払査定時・お支払い後

<p><b>ご加入契約内容の十分なお知らせ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保障設計書(契約概要)等の提供</li> <li>・「ご契約のしおりー約款」のホームページでの公開</li> <li>・「ご契約のしおり」と冊子「保険金などのお支払いについて」(新名称:保険金などのご請求手続きとお支払事例)の一体化</li> <li>・約款のCD-ROMでの提供</li> <li>・保険証券に「保険金などをもれなくご請求いただくために」を同封</li> <li>・約款の平明化</li> </ul> <p><b>お客さまへの定期的な情報提供・注意喚起</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「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</li> <li>・「生涯設計レポート」のホームページ閲覧サービス</li> <li>・「生涯設計レポート」に保険金・給付金等の支払履歴を掲載</li> <li>・各種通知への請求勧奨文言の表示</li> </ul> <p><b>お客さまに請求していただきやすい環境の整備</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・商品ラインアップの見直し・簡素化</li> </ul>	<p><b>お申出内容の正確な把握</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・請求申出受付プロセスのレベルアップ</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・生涯設計デザイナーからの照会に対応する保険金ヘルプデスクの全国展開</li> <li>・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</li> <li>・「治療内容報告書」に各特約のお支払対象となる病名の一例を記載</li> </ul> <p><b>お客さまへの確実な請求案内</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・請求書作成時の自動名寄せ</li> <li>・請求書作成時の病名確認の必須化</li> <li>・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</li> <li>・ご請求に必要な書類を分かりやすく表示した「『治療内容報告書とあわせてご提出いただく書類』について」を提供</li> </ul> <p><b>お客さまへの請求勧奨強化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「保険金・給付金等お申出内容確認書」に、ご請求可能な保険金・給付金をお客さまご自身が確認できるチェックシートの機能を付加</li> <li>・「通院給付金請求勧奨チラシ」によるご案内</li> <li>・支払品質改善推進室の設置</li> </ul> <p><b>確実なご案内のための社内教育・指導</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保険金部内に「教育・支援グループ」を設置</li> <li>・支払業務等の事務精通した人材育成制度として「事務・アンダーライティングアカデミー」を設置</li> </ul>	<p><b>正確な支払査定</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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き合せることにより、入力ミスがないかをチェックする「エントリ・ペリファイ」方式の導入</li> <li>・支払査定を支援するシステムサポート機能の強化</li> <li>・団体保険の支払システムのレベルアップ</li> </ul> <p><b>お支払内容の事後チェック</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お支払直後の支払内容点検による支払漏れの防止</li> </ul> <p><b>確実かつ丁寧な請求勧奨</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「支払情報統合システム」を活用したお支払後の請求勧奨</li> <li>・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</li> <li>・「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</li> </ul> <p><b>お客さまへの支払内容説明の充実</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保険金・給付金専用コールセンターの設置</li> <li>・「保険金お支払明細」、「給付金お支払明細」に請求書等の受領日を記載</li> </ul>
--	---	---

## VOICE

### お客さまの立場に立った対応に努めています

保険金コールセンターでは、保険金・給付金に関するご請求申出の受け付け、各種ご照会対応を行っています。震災でご家族を亡くされた方、重い病気と闘っていらっしゃる方など、さまざまな方々からお電話をいただきます。お客さまの状況に合わせ、正確・丁寧で分か

りやすいご説明を心掛けるとともに、医学知識等のお支払いに関するさまざまな知識を習得するよう日々努めています。お客さまに漏れなくご請求いただき、そして「第一生命に入っていて良かった」と思ってもらえるよう、常にお客さまの視点で取り組んでいきます。

保険金部 清水 昌世



## 正確かつ公平なお支払いに向けた取り組み

### お客さまへの説明・情報提供の充実

■請求申出受付時の正確・丁寧な案内  
より正確で丁寧なご案内ができるよう、第一生命コールセンターに寄せられた「保険金・給付金のご請求に関するお問い合わせ」については、2010年7月より、保険金・給付金専用コールセンターの担当者が直接対応させていただき取り組みを行っています。(2011年度中に全国展開の予定)

また、所定の要件を満たす場合、診断書の代わりにご使用いただける報告書(治療内容報告書)に、支払対象となる病名の一例を記載しました。さらに、ほかにご提出が必要となる書類を分かりやすく一覧表としてご

提供し、お客さまご自身にご確認いただけるようになりました。

■お支払内容等に関する分かりやすい説明  
保険金・給付金のお支払内容や、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等のご照会には、保険金・給付金専用フリーダイヤルに直接お問い合わせいただき、専門の担当者が、分かりやすく丁寧にご説明する体制を整えています。

■定期的な情報提供  
毎年ご契約者に送付している「生涯設計レポート」に主契約と各特約ごとのお支払事由を掲載するとともに、2010年度より保険金・給付金等のお支払履歴をご確認いただける

よう紙面のレベルアップを行いました。お客さまからは「生涯設計レポートが請求のきっかけとなった」などの声をいただいています。

### お客さまへの丁寧な請求勧奨

■支払品質改善推進室の設置  
お客さま保護の観点から、より丁寧にご案内すべき事案等について改めて精査・請求案内を行うため、2010年4月に「支払業務改善推進プロジェクト」を立ち上げました。そして同年5月に同プロジェクトを「支払品質改善推進室」として課に準じた組織とし、社内外の声を踏まえ、レベルアップすべき事案について順次対応を進めています。

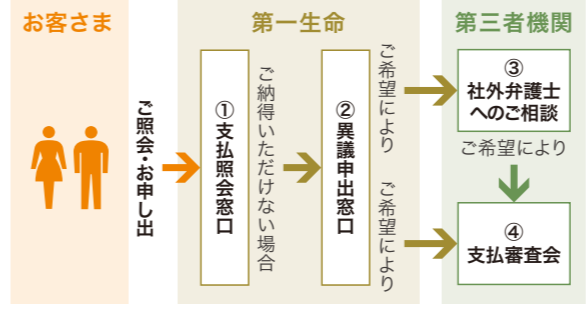
## 保険金・給付金をお支払いできない場合の説明の充実

保険金・給付金のお支払いができない場合は、専門知識を有する支払部門の担当者がご説明させていただきます。また、ご不明な点があれば「支

払照会窓口(①)」「(支払部門)にご相談いただけます。なお、「支払照会窓口」のご説明ではご納得いただけない場合には、「異議申出窓口(②)」「(支

払部門とは別の社内の部門)や、「社外弁護士相談制度(③)」あるいは「支払審査会(④)」「(第三者機関)をご利用いただけます(②③④)。

### ② お支払いできない場合のご説明およびご相談の流れ (個人保険)



### ③ 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
2009年度	114件	5件	5件
2010年度	203件	10件	3件

### ④ 保険金・給付金のお支払い状況 (2010年度)

	合計	死亡・高度障害・特定疾病等 保険金	入院・手術等 給付金
お支払い件数	937,051件	76,530件	860,521件
お支払いできなかった件数	33,880件	3,008件	30,872件
支払事由非該当	32,598件	2,557件	30,041件
告知義務違反による解除	772件	146件	626件
免責事由該当	509件	304件	205件
その他	1件	1件	0件

※ 満期保険金や生存給付金等は含みません。

持続的な企業価値の創造

最大のお客さま満足度の創造

社会からの信頼確保

職員・会社の活性化

持続的な企業価値の創造

最大のお客さま満足度の創造

社会からの信頼確保

職員・会社の活性化

# 第五宣言

社外の方々から幅広くご意見を伺うとともに、お客さまの声を真摯に受けとめて、日々の仕事や会社の経営に反映します。

## エコシステムの運営

日々全国からいただく「お客さまの声」を経営に反映させるべく、「エコシステム」(1)という仕組みを1992年に構築し、順次レベルアップを図りながら運営しています。これは、「お客さまの声」を集約・分析

し、経営や業務改善に反映させる仕組みです。具体的には、毎月の「VOC会議」\*で分析し、課題を整理後、改善策を立案・実行しています。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、「消費者モニター制度」等を通じ消費者の立場からのご意見・アドバイスをいただくことで、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。

\* VOC:Voice of Customer

## お客さま満足度の把握

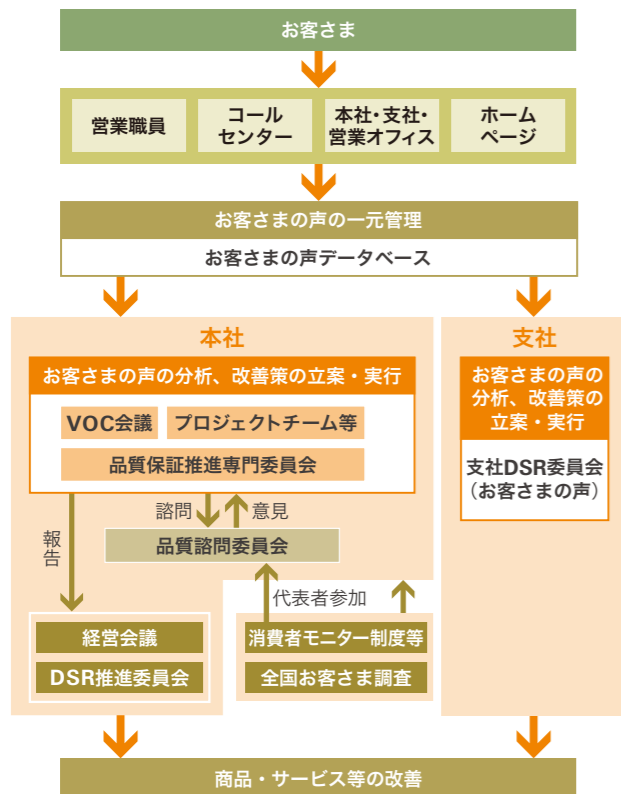
経営基本方針に掲げる「最大のお客さま満足度の創造」の達成度を測る指標として、お客さま満足度を毎年把握しています。個人のお客さま(ご契約者)および法人のお客さまを対象とし、外部機関によるアンケート

方式の調査「全国お客さま調査」を実施しています(2)(3)。

調査によって把握するお客さまの総合満足度を中期経営計画の目標値の一つとし、本社各部の取り組みに反映させるとともに、「品質保証推

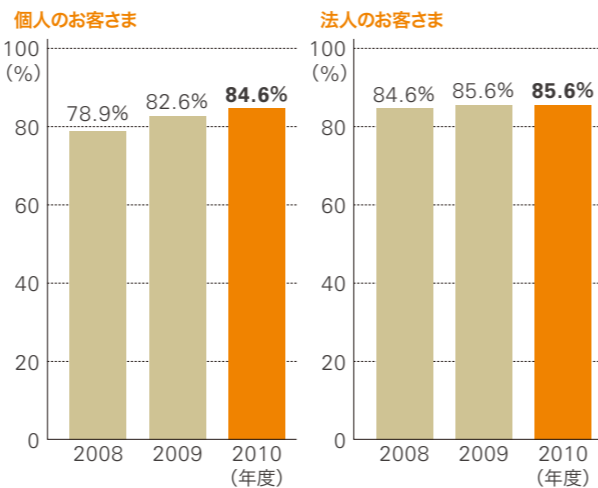
進専門委員会」を中心としたお客さま満足度の向上の取り組みに役立てています。近年は特に相対的に満足度の低い「情報提供・サービス分野」の向上に向け、さらなる改善に努めています。

### 1 エコシステム



### 2 全国お客さま調査の結果

総合満足度「満足」「やや満足」と回答されたお客さま



### 3 全国お客さま調査の送付数と回答数

	送付数	回答数
個人のお客さま	35,897名	11,303名
法人のお客さま	2,426社	1,106社

## お客さまの声

当社は、お客さまから寄せられた苦情および感謝の声を広く収集しています(4)(5)。

苦情への対応については、当社のすべての部門において最優先の課題と認識し、誠実かつ迅速な対応を徹底しています。さらに、収集した苦情を基に、商品やサービス等の改善に取り組んでいます(6)。

また、営業活動、電話窓口等での対応や事務手続き等に関していただいた感謝の声についても、お客さま満

足のさらなる向上につなげるため、積極的に社内にて共有化を進めています。

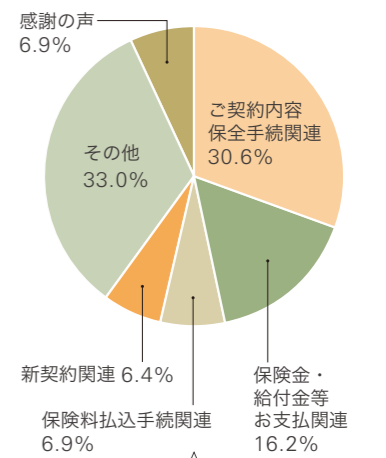
### お客さま懇談会

全国の支社で定期的に「お客さま懇談会」を開催し、商品・サービス等の改善に向けてお客さまのご意見・ご要望を直接伺っています。2010年度に開催した懇談会では、「営業職員活動」、「商品開発」、「広告・宣伝活動」などに関してご意見・ご要望をいただきました(7)。

### 4 お客さまの声の件数と内訳

	2010年度
苦情	79,547件
感謝の声	5,864件

### 5 お客さまの声の内訳 (2010年度)



- 主な内容
- 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・給付金等のお支払関連: 給付金の支払手続に関するご不満等
  - 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
  - 新契約関連: 加入時の説明に関するご不満等

## 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いただくことを目的に2006年に「品質諮問委員会」を設置しました。具体的には、「品質保証推進専門委員会」で検討された課題等について諮問し、各委員から寄せられたご意見等を業務改善に反映させています。

### 消費者モニター制度

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、消費生活センターの相談員、消費生活アドバイザー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。

### 6 改善事例

	お客さまの声	改善策
ご契約時 [個人]	手頃な保険料で入院・手術等に備えたい。 今加入している第一生命の保険を最新の医療保障へ見直したいが、健康状態の問題で見直しができない。診査や告知が不要な保障見直し制度があると良い。	メディカルエールの発売 充実した医療保障をお手頃な保険料で準備できる、株式会社化後初の無配当タイプの商品である無配当定期医療保険「メディカルエール(定期型)」・無配当終身医療保険「メディカルエール(終身型)」を発売しました。(2011年1月) メディカルスイッチ等の実施 新たな保障見直し制度として、ご加入済の医療特約を「医師の診査や健康状態の告知なし」で、「メディカルエール(終身型)」に変更可能な医療保障変更制度「メディカルスイッチ」を開始しました。これにより、医療の保障期間を一生保障へと延ばしつつ、保障内容も見直すことが可能となりました。また、「メディカルスイッチ」と同様に医的選択なく保障内容を見直すことができる特約変更の取り扱いも開始しました。(2011年1月)
ご契約期間中 [法人]	インターネット上で確定給付企業年金の保全手続きができるようにしてほしい。	お客さまの利便性向上のために、確定給付企業年金の各種保全手続き等ができるシステム「確定給付企業年金オンラインサービス」をご提供しました。(2010年6月)
お支払い時 [個人]	保険金請求者本人が入院中であり、営業職員の面前での手続きが困難である。営業職員が会わなくても、本人が請求書に自署すれば済むようにしてほしい。	ケガやご病気による保険金や給付金の請求手続きについては、原則として、ご請求者さまが営業職員の面前での自署でなくても手続きできる仕組みにしました。(2011年3月)

### 7 お客さま懇談会



\* 契約引受形態が当社単独または幹事であるお客さまを対象に、業務委託先である企業年金ビジネスサービス(株)より提供。



## 第六宣言

長期間にわたり保障をご提供する使命を果たすため、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上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、ALM<sup>※</sup>の一層の推進、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などに取り組んでいきます(①)。

※ALM: Asset Liability Management (資産・負債総合管理)

### 安定性の高い資産運用

#### CSRの観点での運用の考え方

当社は、約30兆円の資産を運用する金融機関として、債券・株式などへの投資や企業への融資を通じてお客さまからお預かりした保険料を国や地方公共団体、産業界に拠出する金融仲介機能を担い、経済の健全な発展に寄与しています。具体的には、長期金融機関として、主に国や地方公共団体の資金ニーズに対する公共債への投資、企業のさまざまな資金ニーズに対する社債および増資の引き受け、融資など、国、地方公共団体、個別企業の成長・発展への貢献が挙げられます。また、投融資の対象企業や資金使途を慎重に見極め、公序良俗に反するものや、環境

破壊・投機的な土地取引を助長するようなものについては取り組まないことを資産運用部門の業務行動基準に明示しています。

今後も、生命保険事業が持つ公共性と資産運用行動が経済全体に及ぼす影響力の大きさを認識し、安全性・有利性のみならず、社会性・公共性にも配慮した資産運用を心掛けていきます(②)。

#### SRIファンドを新設

生命保険業界初の取り組みとして2010年10月に、当社資産の運用を目的とした社会的責任投資(SRI<sup>※</sup>)ファンドを当社内で設立しました。当ファンドの資金規模は10億円ですが、環境保護や社会貢献などに優

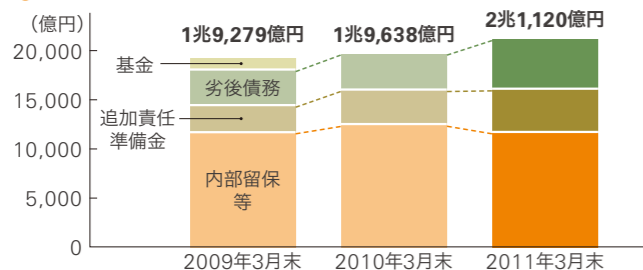
れた国内企業を、当社独自の視点を取り入れた基準により、約100社選定し投資しています。

本取組は、投資先の財務的な評価だけでなく、CSRへの取り組みを重視した投資を行うことで、社会全体のCSR推進への寄与に加えて、長期的に持続可能な安定成長企業を発掘することも目的としています。

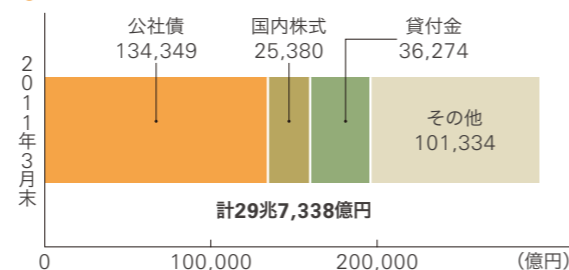
このように、資産運用においても、お客さまや株主等、多くのステークホルダーの期待に応えることを意識しつつ、社会に広く寄与する取り組みを推進していきます。

※ Socially Responsible Investmentの略称：一般的に財務情報のほか、コンプライアンス、情報公開、従業員への配慮、取引先の労働条件、地域社会への貢献、環境への配慮などを考慮して投融資を行う手法。

#### ① 資本の内訳



#### ② 資産の状況 (一般勘定)



## 保険金・給付金のお支払いについて

### 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、その後、2011年8月までに計6回の実施状況に係る報告を行いました。

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

たされるとき」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。引き続き、将来にわたってご安心をお届けする会社であり続けるべく、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、社外の視点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

定期的実施し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の強化

支払審査室では支払漏れの検証等を通じ、支払部門への牽制を行っています。また、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。2010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95.3%と前年度と比べて1.3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、当社が責任をも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等を踏まえ、継続的な業務の見直しを実施しています。

#### 再発防止策・強化策の具体例

##### ■お客さまにご請求いただきやすい仕組みの整備

当社では、2007年4月以降のご請求分より、お客さまからのご請求を幅広く促進し、また、当社からの請求案内を推進するために、支払査定の結果、お支払いできなかった場合について、

診断書の取得費用相当額(一律5,000円)を負担する取り扱いを行っています。この取り組みにおいて、当社が診断書の取得費用相当額を負担した件数は、2011年4月までの累計で約34,000件となっています。

##### ■「支払業務改善推進プロジェクト」の取り組み

当社では、新たな請求漏れの発生を未然防止するために、業務改善計画に基づき、支払管理態勢の整備に注力するとともに、過去にご請求いただいた契約についても検証・対応を進めてきました。

また、各種改善策の進捗や消費者保護に関する取組強化等を契機として、これまでの取り組みをお客さまの立場で改めて振り返り、従来より高い水準の支払サービスを提供するために、2010年4月に保険金部内に「支払業務改善推進プロジェクト」を立ち上げ、請求案内のさらなるレベルアップを進めています。

##### ■商品ラインアップの見直し・簡素化

2011年1月に、お客さまにとっての分かりやすさの向上を図り、医療保障に特化した商品を発売したことに伴い、主契約3商品、新契約時付加を取り扱う特約のうち2商品、中途付加を取り扱う特約のうち4商品の販売を停止しました。