

新・生涯設計戦略の取り組み

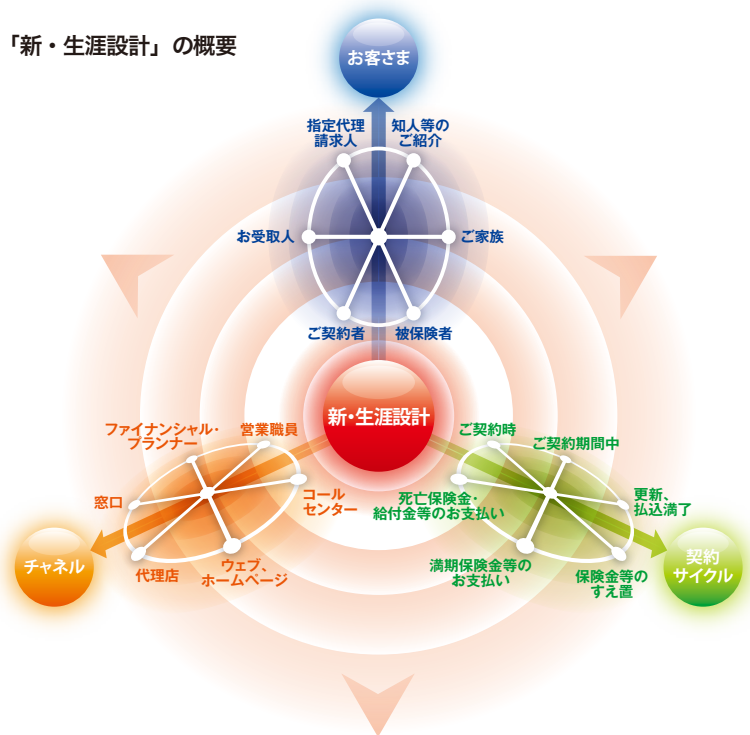
当社では、1997年以降、“良質な商品・サービス・提案”をお届けするという「生涯設計」を推進し、創立以来の経営理念である「お客さま第一主義」を実践してきました。

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ン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、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 友靖

