

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

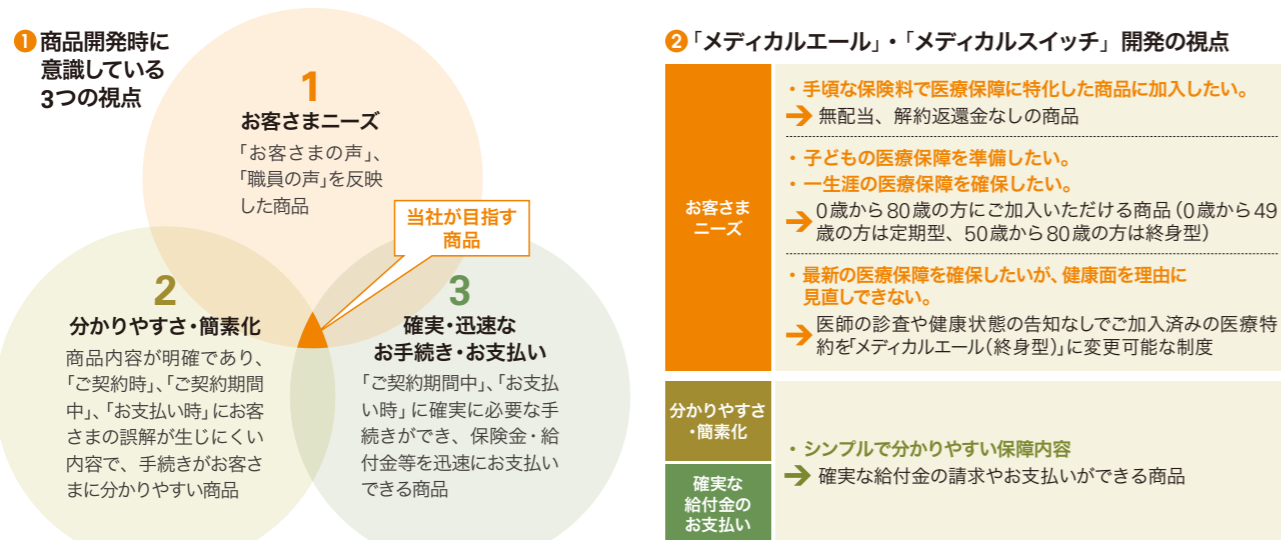
商品開発の3つの視点

「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(2)(3)、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

