

## 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 (1)

#### 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お手続きの受け付け、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<sup>※</sup>。

#### 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。

<sup>※</sup> 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

