



品質保証

お客さまへ安心をお届けするために

生命保険は、お客さまに安心をお届けする大切なものです。第一生命は、お客さまの視点で最適な商品・サービスをお届けし、「一生涯のパートナー」を目指して、さまざまな取り組みを展開しています。

読者からの声



(30代 男性)

具体的なお客さまへの対応・エピソードを知りたい。



(50代 女性)

契約者の視点がどのような仕組みで活かされているのかが分かりづらい。



(40代 男性)

年齢別にどのような商品があるのかを教えてください。

契約時・期間中のサービス

お客さまとの接点の強化

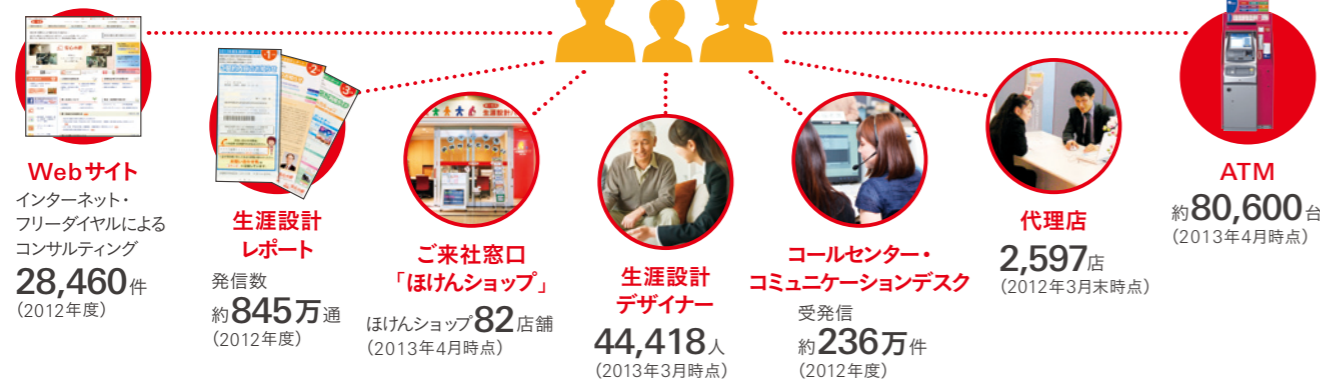
生命保険には、「ご契約の説明・申し込み」、「ご契約期間中」、「保険金・給付金のお受け取り」の3つの段階があります。当社グループでは、組織力を活かし、すべての段階でお客さまへ均一かつ高品質なコンサルティング・サービスを提供することにより、「一生涯のパートナー」として真の価値創造を追求し、お客さまの満足度向上に向けて取り組んでいます。

生涯設計デザイナー（営業職員）をはじめとする、お客さ

まと対面してコンサルティング活動・サービスを行う職員は、商品・サービス知識だけでなく、社会保障制度や税制といった生命保険に関わる一般情報についてもお客さまへお届けし、あらゆる場面でお役に立てるように取り組んでいます。

また、全国82カ所（2013年4月時点）に配置したご来社窓口「ほけんショップ」や提携代理店、コールセンターやWebというさまざまな媒体を活用し、お客さまの利便性の向上に努めています。

お客さまとの接点



担当者の思い

この仕事を始めて14年目になりましたが、入社してから今に至るまで、初心を忘れず、毎日お客さまのもとへ訪問し、コミュニケーションを取るということを心掛けてきました。

最近では、コールセンターやWebサイト等、お客さまとの接点は多様になっていますが、お客さまと対面でコミュニケーションを取ることは、私たち生涯設計デザイナーにしかできない部分だと思っています。直接お会いすることで、お客さまの状況をしっかりと把握し、適切なコンサルティングができると考えています。

また、保険金・給付金のご請求や契約内容変更のご要望をいただいた際には、誰よりもいち早く駆けつけてお手続きをすることも意識しています。お客さまが必要なときに必要なサービスをお届けすることが、私たちの役割だと思っています。

こういった活動の結果、たくさんのお客さまから信頼いただき、お付き合いをさせていただいています。

これからもたくさんのお客さまとの信頼関係、そして私の経験を基本として、さらに一人でも多くのお客さまとお会いし、安心の絆をお届けしたいと思っています。

初心を忘れず、「お客さま第一主義」を実践していきます



広島総合支社
細川弘子

契約時・期間中のサービス

お客さまの安心をいちばんに考えた商品の開発

お客さま一人ひとりで、生活環境や家族構成が異なり、必要となる保障も異なります。第一生命は、お客さまのニーズに柔軟に対応できるよう、商品開発に取り組んでいます。

その中でも、当社の主力商品である「順風ライフ」は2010年8月から販売を開始し、その後も、お客さまのニーズ・医療技術の進歩に合わせて、内容を進化させてきました。2012年9月には、「先進医療特約」や「シールドプラス特約」

といった病気を治すための保障を充実し、さらに治すために必要な情報・サービスを利用できる「順風ライフ パワーメディカル」を新たに発売しました。そして2013年4月には、保障見直しの柔軟性を強化し、ご加入いただける年齢範囲を拡大することにより、さらにお客さまニーズへの対応を強化しています。

第一生命の商品ラインアップ(2013年7月現在)

	ジュニア	ヤング	世帯形成層	ミドル・シニア
死亡保障	順風ライフ	順風ライフ	順風ライフ	順風ライフ
医療保障		メディカルエール		メディカルエール
介護保障				悠悠人生
生命保険	Mickey			
		養老保険U		
貯蓄性		グランロード		
事業保障		サクセスU	サクセスU	サクセスU
損害保険		損保ジャパン (引受保険会社)		
がん保険		Afac (引受保険会社)		

《契約年齢範囲》
 順風ライフジュニア:6~14歳
 順風ライフ:15~70歳
 メディカルエール(定期型):0~49歳
 メディカルエール(終身型):50~80歳
 悠悠人生:40~75歳
 Mickey:0~8歳
 養老保険U:3~75歳
 グランロード:0~75歳
 しあわせ物語:15~60歳
 サクセス系:20~80歳

(登)C13P0202(2013.7.8)⑤

契約時・期間中のサービス

生涯設計レポートを通じたお客さまとのコンタクト

お客さまに保険金・給付金等を確実にお受け取りいただくためには、ご契約内容をご理解いただくことが重要です。当社では、年に1回ご契約内容と合わせて、契約ごとのお支払事由や、過去10年分のお支払状況を掲載した「生涯設計レポート」を発行し、お客さまにお届けしています。

また、「生涯設計レポート」のお届け等に合わせて生涯設計デザイナーがお客さまのもとへ直接訪問し、ご契約内容等のご説明をさせていただき活動を推進しています。日々変化する生活環境や医療技術に合わせて、ご契約内容のメンテナンスをご案内するとともに、健康・医療・介護・暮らしに関するサポート情報のお届け等を通じて、お客さまの「一生涯のパートナー」としてお役に立てるよう取り組んでいます。

2013年度生涯設計レポート



(登)C13P0202(2013.7.8)⑤

保険金・給付金のお受け取り

お客さまの立場に立ったお手続き体制の充実

「お客さまに保険金・給付金をお受け取りいただくときこそ、生命保険の役割が果たされる」という考え方のもと、当社ではお客さまに保険金・給付金をより早く、正確にお受け

取いただくことができるよう取り組んでいます。また、スムーズにご請求手続きが進められるよう、お客さまの立場に立ってさまざまな取り組みを行っています。

保険金・給付金手続き品質向上の取り組み

▶ご請求時の正確・丁寧なご案内

コールセンターに寄せられた「ご請求に関するお問い合わせ」について、専門の担当者が直接、正確で丁寧なご案内を実施

▶ご請求に関する利便性向上

お客さまのご都合に合わせて、生涯設計デザイナーや窓口での手続き以外にも、書類の郵送で手続きを可能にするなど、多様な手続方法を用意

▶ご請求いただきやすい環境の整備

医師による診断書の提出に代えて、お客さまご自身にご記入いただく報告書と領収書の写し等でご請求いただける方法を用意

▶より早く保険金をお受け取りいただくための取り組み

お手続きの翌営業日中に死亡保険金をお客さまの口座にお届けする「保険金クイックお受け取りサービス」を開始



TOPICS

保険金クイックお受け取りサービス

保険金・給付金のお受け取りに関するお客さまの声をヒントに、「保険金クイックお受け取りサービス」を開始しました。当サービスには一定のご利用条件がありますが、

当社窓口で午前10時30分までにお手続きをいただいた場合、翌営業日にご指定口座で保険金全額をお受け取りいただくことができます。

担当者の思い

私は、新商品に関連する事務の設計や、お客さまの利便性向上に向けたサービスの企画・展開を主に担当しています。2012年11月からスタートした「保険金クイックお受け取りサービス」も、担当した企画の一つです。

このサービスを企画したきっかけは、お客さまから寄せられた迅速なお支払いに対する感謝の声でした。私たちがより早く保険金をお届けできる仕組みをご提供できれば、さらに多くのお客さまのお役に立てるのでは、と考えました。

当サービスについて、ご利用いただいた方からもご好評をいただいておりますが、保険金のご請求お手続きにはお客さまのお手数を掛けている部分も多く、さらなる工夫ができると思います。一人でも多くのお客さまにご満足いただけるよう、これからも、より一層のサービス向上に努めていきたいと考えています。

お客さまにいち早く保険金・給付金をお届けできるよう取り組んでいます

保険金部
藤井真輔



保険金・給付金のお受取り

保険金・給付金のお支払状況

生命保険は相互扶助の仕組みで成り立ち、生命保険に加入することによって負担を最小限に抑えながら、ご遺族の生活資金や老後の備え、介護・病気・ケガ等に対する保障を準備することができます。そして保険会社から支払われる保険金・給付金は多くの人々の生活を支えています。

第一生命は、この生命保険の社会的役割を意識し、社会の持続的発展に貢献することを通じて、お客さまから最も支持される保険会社を目指しています。なお、2012年度に当社では年間約1.8兆円、1日あたりにして約50億円の保険金・給付金等をお届けしました。

2012年度保険金・給付金のお支払件数

お支払件数	死亡・高度障害・特定疾病保険金等	入院・手術給付金等
1,017,381件	80,482件	936,899件

2012年度保険金・給付金等のお支払額



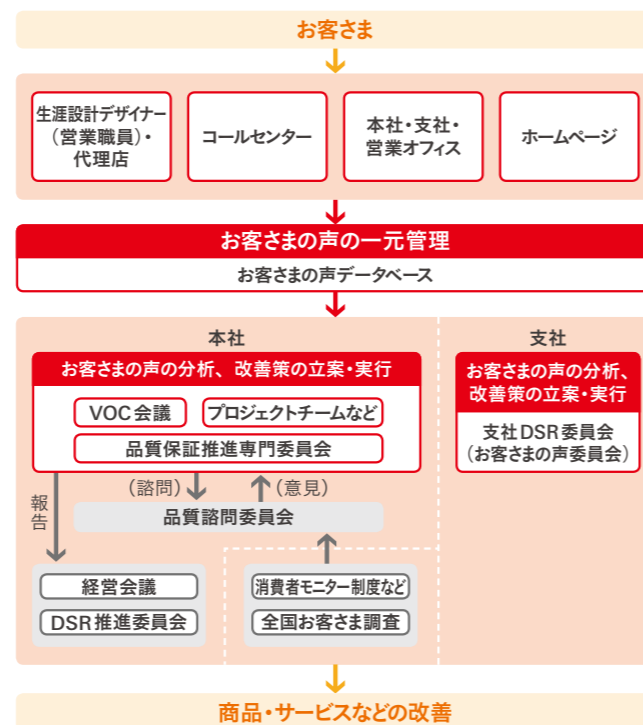
合計 **1兆8,228億円**
(1日あたり約50億円)

品質向上に向けて

お客さまの声を活かす仕組み

当社では、お客さまからの苦情に対して速やかに対応し、最優先で取り組んでいます。ご契約時・ご契約期間中・保険金等お受取時のすべての場面でいただいた「お客さまの声」にお応えし、お客さまに最も支持される生命保険会社となることを目指しています。

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ための仕組みを1992年度に構築し、レベルアップを図りながら運営しています。これは、お客さまとの接点を通じて寄せられる「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 (Voice of Customer: お客さまの声) 会議」で分析し、課題を整理後、プロジェクトチーム等にて改善策を立案・実行し、その取り組みを「経営会議」等に報告しています。また、改善策等の検討に際しては、「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られるよう改善を図っています。



未来に向けて

「一生涯のパートナー」を目指して

担当者の思い

私は、お客さまに喜んでいただくことだけを考えてこの仕事に取り組んでいます。そのため、お客さまの視点で物事を見ることができるよう、お仕事の内容やご家族の状況に始まり、好みに至るまで、お客さまの情報を徹底的に収集するよう心掛けています。しかし、その情報を収集するためにはまずお客さまに信頼していただかなければなりません。ですから、毎日欠かさずお客さまのもとへ訪問し、どんなに短い時間でも、どんなに些細なことでもコミュニケーションを取り、お客さまとの人間関係を築くよう心掛けています。その中で、お客さまから必要とされることが私のやりがいつながっています。「香川さんがいなかったら僕はどのような？」と聞いていただいたときには、うれしくてたまりませんでした。これからも、私にしかできないことにチャレンジし、お客さまに喜んでいただけるよう活動していきたいと思っています。

お客さまから必要とされる存在を目指します

名古屋
コンサルティング
営業室
香川舞美



お客さまの声

香川さんは、私たちと一所懸命コミュニケーションを取ろうとしてくれます。私は生命保険の営業の方が苦手でしたが、彼女の熱心さに惹かれ、彼女であればと思い、契約をしました。しかしそのときは健康状態に問題があり、加入することができませんでした。その後、音信不通になると思いきや、彼女はそれから

も私のところに来て、まるで家族のように私の体を心配してくれたのです。そんな彼女の気遣いに突き動かされ、自分も体質改善を心掛け、結果として保険に加入することができました。彼女であれば、安心して任せられると思っていますし、これからも引き続きお付き合いさせていただきたいと思っています。

お客さまの声をサービス向上につなげます

担当者の思い

私はお客さまからの電話への対応を行うコミュニケーターの指導を担当しています。自身も過去にコミュニケーターとして対応していましたが、多くのお客さまとお話しし、中にはこちらの対応が至らず、お叱りを受けたこともありましたが。現在はその経験を活かし、お客さまに正確な情報を迅速にご案内し、お電話していただいたお客さまに気分良く、また電話を掛けようと思っていただけるように指導し、サービス向上に努めています。私たちの仕事は、お客さまの声をダイレクトに聞くことができます。それは会社に対してお客さまからのご意見・ご要望をしっかりと伝える代弁者の役割を担っているとも思っています。そのため、お客さまからのニーズをしっかりと把握し、第一生命がより良いサービスを行えるよう、これからも取り組んでいきたいと考えています。

コールセンター
統括部
木村美佐

