

2018年6月5日

「お客さま第一の業務運営方針」に基づく具体的な取組みの 2017年度進捗状況の公表について

第一生命保険株式会社(代表取締役社長:稲垣 精二、以下「当社」)では、第一生命グループで定めた「お客さま第一の業務運営方針」に基づく当社の取組みについて、2017年度の進捗状況をまとめましたのでお知らせします。

当社は、お客さまから更にご支持をいただける保険会社として進化し続けることを目的に、お客さま第一の業務運営にかかる具体的な取組み状況を「見える化」することで、お客さまからの評価等を真摯に受けとめ、取組みの品質の向上や取組みスピードを加速させると同時に、当社の取組みを積極的に公表します。

今回の公表にあたり、当社は「お客さま第一の追求に向けた 3つの視点」をお示しし、そのうえで、これらに沿って各取組みの進捗状況を①「取組みの実践状況」、②取組みの実践の結果としての「お客さまからの評価」、③最終的な「事業の成果」、の3つに分類し、分かり易く、体系的にお示しします。

また、上記に加え、各取組の進捗状況をお伝えする上で相応しい具体的・定量的な指標(KPI)の実績についても、併せて公表します。

公表内容の詳細につきましては、別紙を参照ください。

当社はこれからも、グループミッションである「一生涯のパートナー」、企業行動原則である「DSR 憲章」に基づき、DSR 経営※の推進による経営品質の絶えざる向上により、様々な分野においてお客さま第一の業務運営を追求していきます。

※「DSR」とは、「第一生命グループの社会的責任(Dai-ichi's Social Responsibility)」を表し、PDCAサイクルを全社で回すことを通じた経営品質の絶えざる向上によって、各ステークホルダーに向けた社会的責任を果たすと同時に、企業価値を高めていく独自の枠組みです。

2017年度における「お客さま第一の業務運営」の具体的な取組みのポイント

■ 取組みの実践状況

～お客さま第一を実践し、自ら高めていくための取組み～

- ・ お客さまに、より分かりやすく、有益なご提案ができるようコンサルティングやコミュニケーション力の向上に取り組みました
- ・ 「一生涯のパートナー」としての使命感を共有し、「お客さま第一」マインドの実践につなげる取組みを強化しました
- ・ お客さまの声や社外有識者のご意見等から業務品質の向上を図り、多くの改善事例の導出につなげました

～お客さまにとっての最高の安心を、今も未来もお届けするための取組み～

- ・ 保障設計の自在性が格段に向上した新商品「ジャスト」、業界初の割引制度「健診割」を発売したほか、健康増進に活用できるスマホアプリの提供や機能のレベルアップを通じ、健康な人だけでなく、健康増進に取り組む人を応援しています
- ・ 全国の自治体や異業種パートナーとも連携・協働し、日本全国のすべての人のQOL向上への貢献に取り組んでいます
- ・ お客さまへの「安心の定期点検®」活動の充実を図り、定期的・継続的な情報提供の更なるレベルアップを行いました
- ・ 保険金・給付金などのお受取り時や各種お手続きの際のサービスレベルやお客さま利便性の向上を図りました

【すべての人のQOL向上に向けた当社の取組み】



～お客さま・社会への社会的責任を果たすための取組み～

- ・ 保険会社としての社会的責任を、よりいっそう果たしていくために、利益相反の適切な管理と、スチュワードシップ活動に係る取組みの強化と態勢の高度化を図りました

■ お客さまからの評価

- 上記の取組みの実践を通じ、お客さま満足向上の追求を図った結果、**2017年度のお客さま満足度評価**は各指標※とも向上しました
※各指標とは、「総合(ご契約期間中)取組み」、「ご契約時の取組み」、「お受取時の取組み」に対する評価指標を指します
※各指標とも、肯定回答占率と否定回答占率の差の値を用い、前年度値との差を比較評価しています
- **スチュワードシップ活動(2016年)に対する外部機関アセスメント**では、総合評価として**A+評価**(署名機関平均はB評価)と高い評価を受けています

■ 事業の成果

- 上記の取組みの実践、それを通じたお客さまからの評価の向上等の結果、**2017年度末の保有件数(お客さま数)**は、国内グループ3社合計で**1,513万件**(対前年2.1%増)、第一生命単体でも**1,375万件**(対前年0.6%増)と、多くのお客さまから引き続き高いご支持をいただいています

「お客さま第一の業務運営方針」に係る2017年度取組み状況

本資料は、「お客さま第一の業務運営方針」と同趣旨の取組みの推進を宣言している、当社の「消費者志向宣言」に係る主な取組み状況の報告を兼ねています。2017年度の各種取組みに係るより詳細な内容に関しましては、今後発行予定の「お客さまの声白書 2018」に掲載いたします。

一生涯のパートナー

第一生命

2018年6月5日
第一生命保険株式会社

 Dai-ichi Life Group

取組み状況公表にあたっての基本的な考え方(お客さま第一の追求に向けた3つの視点)

- 当社は、「お客さま第一の業務運営」の更なる追求を行っていくうえでの基軸的な視点として、「お客さま第一の追求に向けた3つの視点」を掲げています。
- この視点に基き、当社がどのような取組みを実践し、向上させようとしているか、お客さまや社会に対してどのような価値を提供し、社会的責任を果たしていきたいと考えているかを、分かりやすく体系的にお示します。

お客さま第一の追求に向けた3つの視点	概要	具体的取組み
<p>①</p> <p>お客さま第一を実践し、自ら高めていく</p>	<p>高い専門性と職業倫理を兼ね備え、あらゆる業務品質の向上を自律的かつ高いレベルで実現し続けることがすべての組織・個人において必要と考え、こうした業務運営の高度化を通じて、お客さま第一を実践し得る、そして自らを律し高めていくことのできる保険会社を目指します。</p>	<p>高い専門性と職業倫理の追求</p> <p>あらゆる業務品質の向上</p>
<p>②</p> <p>お客さまにとっての最高の安心を、今も未来もお届けする</p>	<p>お客さまの多様なニーズに誠実に向き合い、これらに合致した良質な商品、サービスのご提供に加え、お客さまや社会が求める新たな安心のニーズにも対応した価値提供を行います。また、お客さまの立場に立ったお手続きや公平・公正なお支払いを通じ、今も未来も最高の安心をお届けする保険会社を目指します。</p>	<p>良質な商品、サービスのご提供</p> <p>お客さまの立場に立ったお手続き、公平・公正なお支払い</p>
<p>③</p> <p>お客さま・社会への社会的責任を果たす</p>	<p>お客さまの利益が不当に害されることがないように管理態勢を整えると共に、責任ある機関投資家としてスチュワードシップ活動を積極的に展開することを通じた投資先企業の持続的な成長への貢献、利益相反の適切な管理により保険会社としての社会的責任を果たします。</p>	<p>利益相反の適切な管理</p> <p>スチュワードシップ活動の推進</p>

取組み状況公表にあたっての「実践状況」、「評価」、「成果」の明確化

- 各取組みは、当社の「取組みの実践状況」、取組みの実践の結果としての「お客さまからの評価」、最終的な「事業の成果」、の3つに分類し、それぞれの位置付けを明確化しました。
- また、定性的な取組み内容に加え、各取組みの進捗を定量的に計る指標(KPI)を設定し、その実績を併せて報告します。

お客さま第一の追求に向けた3つの視点	具体的取組み	取組みの実践状況	お客さまからの評価	事業の成果		
① お客さま第一を実践し、自ら高めていく	高い専門性と職業倫理の追求	各取組みの振返り・評価等 + KPI [チーフデザイナー層占率] [FP資格取得者数]	各取組みの振返り・評価等 + KPI [お客さま満足度]	各取組みの振返り・評価等 + KPI [保有件数(お客さま数)]		
	あらゆる業務品質の向上	各取組みの振返り・評価等 + KPI [お客さまの声受付件数] +[お客さまの声からの改善取組み] [ご契約の継続率、解約・失効率]				
② お客さまにとっての最高の安心を、今も未来もお届けする	良質な商品、サービスのご提供	各取組みの振返り・評価等 + KPI [健康増進への寄与度] [地域課題解決への寄与度]				
	お客さまの立場に立ったお手続き、公平・公正なお支払い	各取組みの振返り・評価等 + KPI [お支払いの金額等]				
③ お客さま・社会への社会的責任を果たす	利益相反の適切な管理	各取組みの振返り・評価等			+ KPI [スチュワードシップ活動の外部評価]	
	スチュワードシップ活動の推進	各取組みの振返り・評価等 + KPI [対話活動・議決権行使の状況]				

取組みの実践状況

お客さま第一の追求に向けた3つの視点 ①

お客さま第一を実践し、自ら高めていく

高い専門性と職業倫理の追求

お客さま第一の実践を支えるための価値観・使命感の共有・浸透と、業務運営の適切な評価

- 2017年度より「“安心の絆”を考える日」を毎月全社的に運営し、保険金・給付金のお支払い事例や、「安心の定期点検®」を契機とした保険金・給付金のお手続き時のお客さまからいただいた感謝の声の共有等を通じて、生命保険の意義・役割を再確認しています
- 全国の生涯設計デザイナーが経験した、お客さまからいただいた感謝の声の事例をまとめた「“With You”マインド 感動エピソードBOOK2017」を活用し、各所属での日々の業務における使命感の共有・浸透を図っています
- また、事例の中から、最も共感を得られた社員を「“With You”マインド大賞」として表彰を行うほか、お客さま本位の業務のあり方等をトップ自らが社内に発信する機会を設け、お客さま第一の業務運営の適切な評価がなされる仕組みや企業風土作りに取り組んでいます



感動エピソードBOOK “With You”マインド大賞

高い専門性・コンサルティング能力と、お客さま本位のコミュニケーション力を高めるための教育の充実

- アプローチ・提案手法の見直しにより生涯設計デザイナーが、お客さま本位のコンサルティングを提供できる新たなカリキュラム(Dコミュニケーション)を開始しました
- 生涯設計デザイナーの入社初期教育において、お客さま本位のコンサルティングの観点から、ビジネスマナー・コミュニケーション力向上を目的としたカリキュラムを充実させています
- 生涯設計デザイナーの携帯端末「DL Pad」に搭載する映像教材を大幅にレベルアップし、各種教育の効果・効率性を大きく高めました

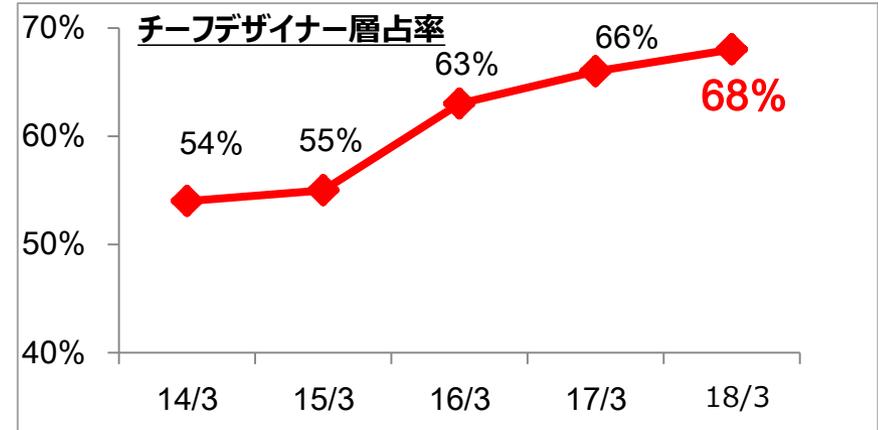


Dコミュニケーション

高い専門性と職業倫理の追求

[KPI] 生涯設計デザイナーの育成状況 ～チーフデザイナー層占率～

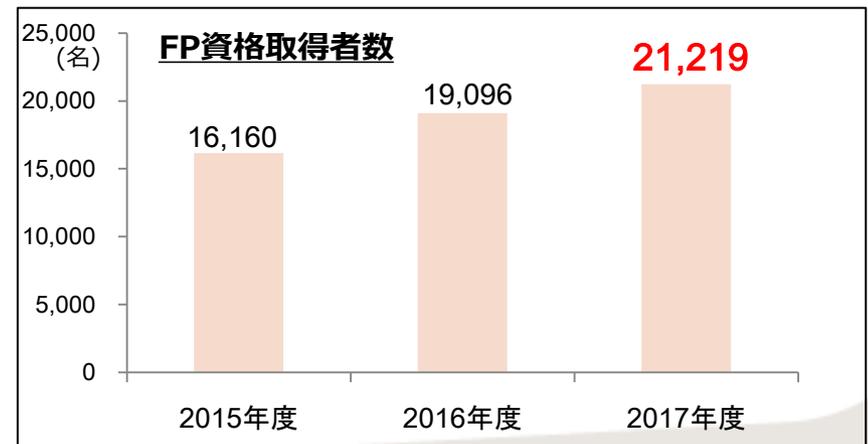
- 前頁のとおり、生涯設計デザイナーの入社初期教育の強化、更には全ての職層に対するコミュニケーション・コンサルティング力強化に取り組んでいます
- その結果、当社におけるコンサルティング力の高い人財(チーフデザイナー層)の比率は高まり、2017年度も引き続き向上しています



[KPI] コンサルティングの専門性向上への取組み状況 ～FP資格取得者数～

- 多様化・高度化するお客さまニーズへの対応力を高めるため、金融商品、税務、相続等についての専門性を高める取組みを強化しています
- その一環としてFP資格の取得を全社的に推進しており、2017年度時点で21,219名がFP資格※を取得しています
- こうしたスキルを活かし、第一フロンティア生命の一時払貯蓄性商品を取扱う生涯設計デザイナーも大幅に増加しており、多くのお客さまに対して質の高いコンサルティングの提供を行っています

※FP技能士1級、2級、3級、AFP、CFP®資格取得者、合格者数



あらゆる業務品質の向上

お客さまの声を幅広く拝聴すると共に、お客さまの声を起点とした弛まぬ改善取組みを全社で実践

- 当社のあらゆるお客さま接点においていただいた苦情やご意見はもとより、感謝の声等も幅広く収集し、お客さま第一につながる業務品質向上に活用しています
- また、社外委員も参画する「品質諮問委員会」や、全国各地で開催する「お客さま懇談会」、消費者モニター制度等を活用し、当社の取組みへのご意見を業務運営に反映しています
- お客さまの声をサービス等の改善に活かすための取組みや具体的な改善事例等を掲載した「お客さまの声白書」を公開し、当社取組みの理解・普及に努めています



お客さま懇談会



お客さまの
声白書

適切にニーズを理解・把握いただき、安心感・納得感を持っていただけるよう、提案手法を高度化

- 備えていただきたいリスクや保障額を、お客さまがより把握しやすくなるよう、「生涯設計ストーリー」、「生涯設計あんしんガイド」等をご提供しています
- 教育の強化等を通じ、上記ツールの活用を含めた提案手法の高度化と標準化を図ることによって、コンサルティング品質の維持・向上を図っています
- 5つのナショナルセンター(医療研究機関)との連携協定に基づく最新の健康・医療情報のご提供を通じ、健康の増進や疾病の予防啓発に取り組んでいます



生涯設計
ストーリー



生涯設計
あんしんガイド

お客さま第一の追求に向けた3つの視点① お客さま第一を実践し、自ら高めていく

あらゆる業務品質の向上

[KPI] お客さまの声に係る取組み状況 ～お客さまの声受付件数～

2017年度 お客さまの声受付件数

- お客さまからいただいた声は、2017年度1年間で約70万件であり、そのうちの大半を「感謝」の声が占めています
- 当社は、「感謝」を含む全てのお客さまの声を一元管理し、分析や経営への報告、改善策の検討・実施といったPDCAサイクルを回し、幅広い分野で業務品質の改善・向上につなげています

感謝	苦情	ご意見・ご要望
650,152件	41,065件	2,025件

お客さまの声を一元管理

幅広い分野で業務品質の改善・向上に活用

[KPI] お客さまの声に係る取組み状況 ～お客さまの声からの改善取組み～

- お客さまの声からの改善取組みは、日々の業務において絶えず生み出されていますが、本資料では主な改善取組み（※）としてカウントし、開示します

- ※ ①帳票の見直し、サービスの充実等、お客さまが改善を実感できるもの
②高齢者対応、ノーマライゼーション対応で改善したもの

お客さまの声からの主な改善取組み

2017年度 **41件**

(参考)2017年度に実現したお客さまの声からの主な改善取組みの一例

お客さまの声	対応
契約内容等の通知文書について、視覚障がい者や高齢者などに配慮した対応を行ってほしい	2018年度生涯設計レポートより視覚障がい者対応としてUni-Voice対応（※）を実施いたしました。また、ご高齢の方に限らずご契約者にとっての見やすさ・分かりやすさに配慮し、文字サイズや行間を拡大する等、毎年改善を行っています。 ※800文字分の音声情報を格納した2次元バーコード（QRコード）を封筒に印刷し、スマホ無料アプリや音声コード対応携帯電話で読み込むことで再生可能な機能

あらゆる業務品質の向上

[KPI]ご契約の継続に関する指標 ～ご契約の継続率・解約失効率～

- お客さまのニーズに合った商品のご提供と、お客さまの納得感・安心感につながるコンサルティングの向上によるお客さま第一のご提案に努めてきた結果、ご契約の継続率は高い水準を維持しています

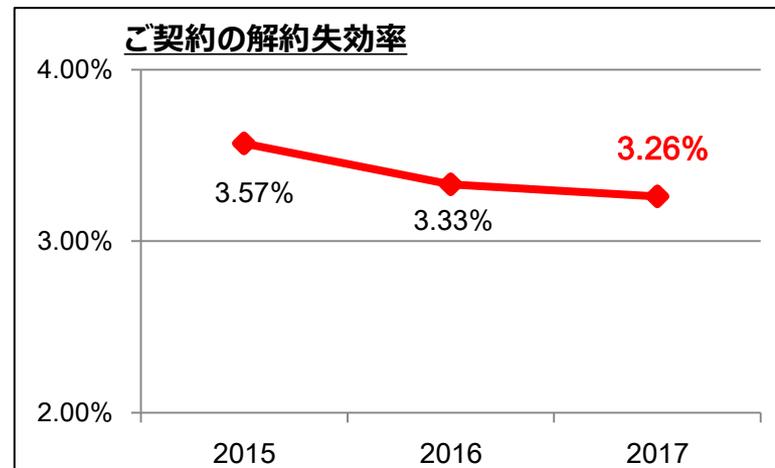
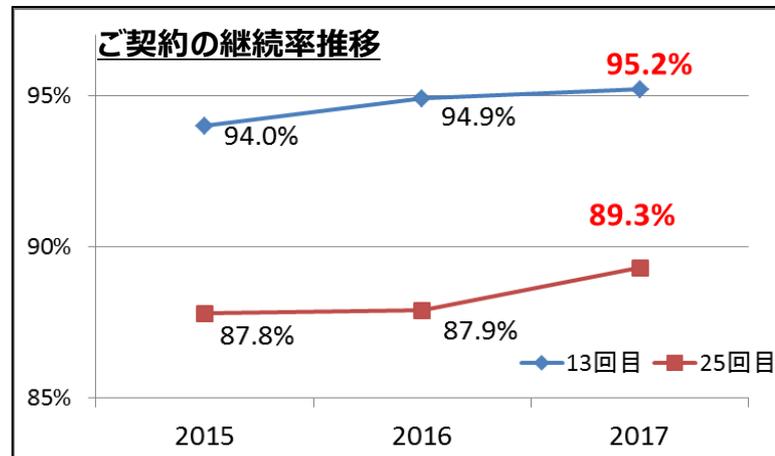
- 2017年度の13回目継続率は95.2%(対前年で0.3%改善)、25回目継続率も89.3%(対前年で1.4%改善)と、更なる改善を実現しました

13回目継続率・・・ご契約から1年後に継続している契約の割合
 25回目継続率・・・ご契約から2年後に継続している契約の割合
 ※いずれも保険金額ベース

- また、ご契約時のコンサルティング品質の向上に加え、お客さまにご契約内容の定期的なご説明を行う「安心の定期点検®」等を通じ、お客さまにご加入契約の有用性・妥当性の確認、あるいはライフスタイルに合った見直し等のお勧め等を行ってきた結果、ご契約の解約失効率は一定の低い水準に抑制されています

- 2017年度の解約失効率は3.26%と対前年で0.07%改善し、引き続き、一定の低い水準に抑制されています

解約失効率・・・当年度に解約・失効となった契約の保有契約高に占める割合
 ※年換算保険料ベース



お客さま第一の追求に向けた3つの視点 ②

お客さまにとっての最高の安心を、今も未来もお届けする

お客さま第一の追求に向けた3つの視点② お客さまにとっての最高の安心を、今も未来もお届けする

良質な商品、サービスのご提供

商品体系を抜本変更、多様なお客さまニーズに自在に対応すると共に、お客さまの健康増進も後押し

- 商品体系を抜本的に見直した新商品「ジャスト」を2018年3月に販売、従来と比べて保障の組み合わせの自在性を格段に向上させるなど、お客さま一人ひとりに“ぴったり”な保険を提供しています
- ご契約時に健康診断書等をご提出いただくだけで保険料を割引く、業界初の割引制度「健診割」を発売し、健康診断の勧奨を通じてお客さまの生活習慣の改善を促進するとともに、疾病の早期発見・治療を促し、重症化の予防にも貢献していきます



「ジャスト」「健診割」の発売

お客さまの健康増進に貢献する第一生命ならではの多彩なサービスの充実

- 健康増進のスマホアプリ「健康第一」を提供し、一人ひとりの健康状態にあわせた様々なコンテンツでお客さまの健康づくりをサポートするサービスの提供を開始しました
- 続いて、2017年10月に、健康診断結果をスマホで読み取るだけで、お客さまの健康年齢と健康タイプを判定する機能や、健康状態の改善状況をチェックできる機能を新たに搭載し、コンテンツの充実を図りました
- 2018年3月には、「将来のリスク」として重大な「がん」「脳卒中」「心筋梗塞」および「糖尿病」の将来の発症リスクが見える化する機能（疾病リスクチェックツール）の提供を開始、新商品「ジャスト」のコンセプトに合わせ、疾病の未然チェックや生活習慣の改善を促すことで健康増進に貢献できる機能を更に充実させました



スマホアプリ「健康第一」と
疾病リスクチェックツール

お客さま第一の追求に向けた3つの視点② お客さまにとっての最高の安心を、今も未来もお届けする

良質な商品、サービスのご提供

日本全国のすべての人のQOL※向上に貢献する第一生命の取組み

- 第一生命グループは、お客さまが「もっと安心に。もっと私らしく。」日々の生活を送れるよう、「商品」「サービス」「ご提案(コンサルティング)」それぞれのレベルアップに取り組んでいます
- また、全国の自治体やナショナルセンター、さらには異業種のパートナーとの連携・協働にも積極的に取り組んでおり、全国の各地域での様々な取組みを通じ、健康増進等地域の課題解決に貢献しています
- こうした様々な取組みを、包括的かつ有効に組み合わせた第一生命グループならではの価値提供によって、日本全国のすべての人のQOL向上に貢献していきます

※ “QOL(Quality of Life)”とは、物理的な豊かさや個々の身辺自立のみでなく、精神面を含めた生活全体の豊かさと自己実現を含めた概念のことです。

日本全国のすべての人のQOL※ 向上に貢献

もっと安心に。もっと私らしく。
—生涯のパートナー “Just” for your life



地域との結びつきを強化し、地域課題解決に貢献

協定締結済都道府県数

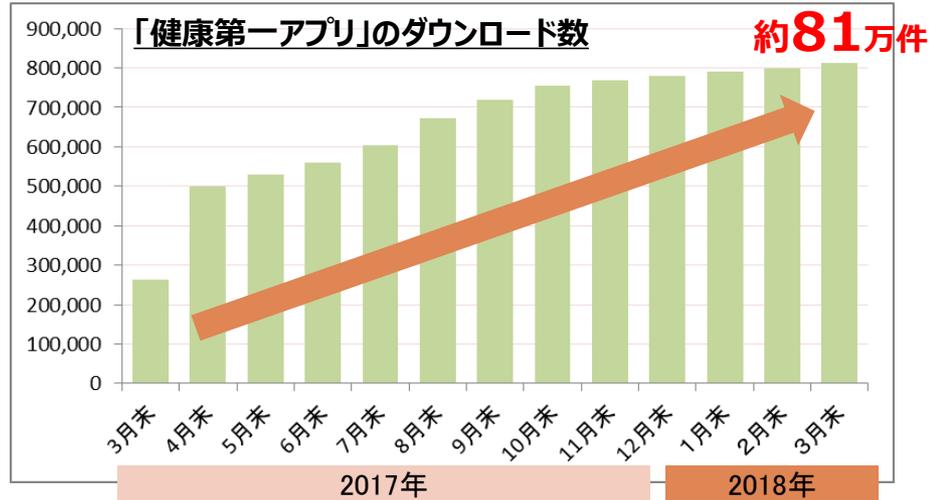
全47都道府県
(うち包括連携18)



良質な商品、サービスのご提供

[KPI]健康増進への寄与度 ～「健康第一」アプリのダウンロード数～

- 様々なお客さま接点を通じて「健康第一」アプリの活用促進活動に取り組んだ結果、サービス開始からのアプリのダウンロード数は累計で80万件を超過しました
- 2018年3月には、疾病リスクチェックツールの提供を開始するとともに、当社ご契約者に限定していた一部機能をその他のユーザーにも開放、対応ウェアラブル端末の拡大を行ったことから、今後ユーザーの更なる拡大が見込まれます
- これからもこうしたテクノロジーを活用した独自の取組みを通じ、多くの人々の健康増進をサポートしていきます



[KPI] 地域課題解決への寄与度 ～各地域で開催したセミナー実施回数/参加者数～

- ナショナルセンターとの連携や自治体との連携協定等に基づき、健康増進やがん啓発、ライフデザインなどに関するセミナーを各地で開催しました
- 2017年度は累計で363回開催し、のべ22,095名のご参加をいただきました
- これからも、第一生命ならびに連携先パートナーのリソースを活用し、各地域との協働を通じて人々のQOL向上と地域の課題解決への貢献を果たしていきます

セミナー実施回数・参加者数

2017年度

実施回数

363回

参加者数

のべ**22,095名**

お客さま第一の追求に向けた3つの視点② お客さまにとっての最高の安心を、今も未来もお届けする

お客さまの立場に立ったお手続き、公平・公正なお支払い

「安心の定期点検®」の充実等を通じた定期的・継続的な情報提供のレベルアップ

- お客さまに対する「安心の定期点検®」により、「ご契約内容の点検」「お支払事由と未請求の点検」「ご登録内容の変更有無の点検」をお一人おひとりとご一緒に実施しています
- 特に「お支払事由と未請求の点検」については、生涯設計デザイナーの携帯端末であるDL Padの「手術給付金・支払事由チェック」機能により、お支払対象手術の年齢別傾向などに関する情報提供をあわせて行い、未請求事案が発生しないよう点検時のご説明の充実を図りました
- また、お客さまご自身にインターネットでご契約内容の確認等を行っていただく際の画面・レイアウト等を改善し、スマートフォンでの操作への対応を図ったほか、画面の視認性、操作性等の利便性向上を図りました



安心の定期点検®

お客さまにとっての最高の安心を、今も未来もお届けするための、お受取りサービスの充実

- 保険金などのお受取り時にお役に立てるよう、保険金などのご照会に対応する専用フリーダイヤルを設置しています
- 請求のお手続き当日中に死亡保険金をお受け取りいただける「保険金クイックお受取サービス」や、「先進医療安心サポート」、「成年後見制度サポート」等、保険金・給付金のお受取りに関するサービスを提供し、お客さまの利便性の向上を図っています
- 保険金・給付金をより確実にお受け取りいただくために、契約内容やお手続き・契約維持などに必要な情報を、被保険者・受取人・指定代理請求人などの契約関係者に対してご案内できるよう、「契約内容ご案内制度」を推進しています



保険金などのご請求手続きとお支払事例

お客さまの立場に立ったお手続き、公平・公正なお支払い

[KPI]保険金・給付金お支払額・件数

- 2017年度において、当社は約1兆5,700億円の死亡、入院等の保険金・給付金、および満期保険金等をお受け取りいただきました
- これからも「一生涯のパートナー」として、公平・公正なお支払いを徹底するとともに、お客さまのお立場にたったお手続きの充実を図ることで、お客さまに「確かな安心」をお届けしてまいります

2017年度 保険金・給付金等のお支払金額

1兆5,698億円
(1日あたり43億円)

2017年度 保険金・給付金のお支払件数

124万5,590件※
(1日あたり約3,400件)

※件数には満期・生存給付金、年金などは含まれません



お客さま第一の追求に向けた3つの視点 ③

お客さま・社会への社会的責任を果たす

利益相反の適切な管理

お客さま・社会への社会的責任を果たすための、利益相反の適切な管理

- 当社では、「利益相反管理方針」等の方針・規程を制定するとともに、利益相反管理統括所管および利益相反管理統括者を定め、業務担当所管等から独立した立場で利益相反取引を一元的に管理しています。また、当社は定期的に管理態勢を検証し、必要に応じて見直しを行っています
- 2017年度は、保険契約取引における利益相反のおそれがある類型として、投融資先等との保険契約取引に加え、保険募集代理店を通じた保険契約取引を管理対象に追加する等、管理態勢にかかるPDCAを推進いたしました
- また、お客さまの分かりやすさ向上の観点から、当社ホームページにおける利益相反管理方針に関する記載について、補足説明を追加する等、情報提供の充実を図りました

The screenshot shows a webpage titled "利益相反管理方針等の概要" (Summary of Interest Conflict Management Policy). The page content includes:

- 利益相反管理方針等の概要**
- 第一生命保険株式会社（以下、「当社」といいます）は、「お客さま第一の業務運営方針」を履行し、当社または当社の親会社・子会社・関係会社（以下、「当社等」といいます）が行う取引によって利益相反が発生することによりお客さまの利益が不当に害されることがないよう、利益相反のおそれがある取引の適切な管理を行います。
- 1.利益相反管理態勢の整備**
- 当社は、利益相反管理統括所管および利益相反管理統括者を定め、業務担当所管等から独立した立場で利益相反取引を一元的に管理します。また、当社は定期的に管理態勢を検証し、必要に応じて見直しを行います。
- ※利益相反管理統括所管…コンプライアンス統括部、利益相反管理統括者…コンプライアンス統括部長
- 2.利益相反のおそれがある取引の特定プロセス、類型**
- 本方針の対象となる取引とは、お客さまが自己の利益を優先させてくれると合理的な期待を抱く状況において、お客さまの利益が不当に害されるおそれがある取引です。
- 対象取引の特定にあたっては、利益相反管理統括者が、個別具体的な事項を総合的に勘案して決定します。
- 当社における利益相反のおそれがある取引の類型は以下のとおりです。なお、これらは継続して検証を行い、必要に応じて見直しを行います。

ホームページ「利益相反管理方針等の概要」



スチュワードシップ活動の推進

お客さま・社会への社会的責任を果たすための、スチュワードシップ活動の推進

- 当社ではスチュワードシップ活動の専担組織として「責任投資推進室」と、スチュワードシップ活動に係る重要な方針等を審議・確認する「責任投資委員会」を設置しています
- 責任投資委員会は委員の過半数を社外有識者とし、スチュワードシップ活動に係る方針・規程や重要議案の賛否判断等について審議し、スチュワードシップ活動の実効性の向上に努めています
- また、当社では、議決権行使基準の詳細や個別の投資先企業・議案毎の議決権行使結果（四半期毎）について、ホームページにて開示し、透明性の向上に努めています

[KPI]対話活動・議決権行使の状況

- 投資先企業との建設的な対話や適正な議決権行使を通じ、当該企業の持続的成長に裨益する活動を年間を通じて展開し、機関投資家としてのスチュワードシップ責任を適切に果たしています

2016年度 建設的な「目的を持った対話」を実施した社数

277社※

※一般勘定の保有時価ベースの82%（2016年3月末基準）に相当

2016年度に開催された株主総会の議決権行使の状況

	会社提案に全て賛成	会社提案に1件以上反対	合計
議決権行使対象企業数	2,031	240	2,271

お客さまからの評価

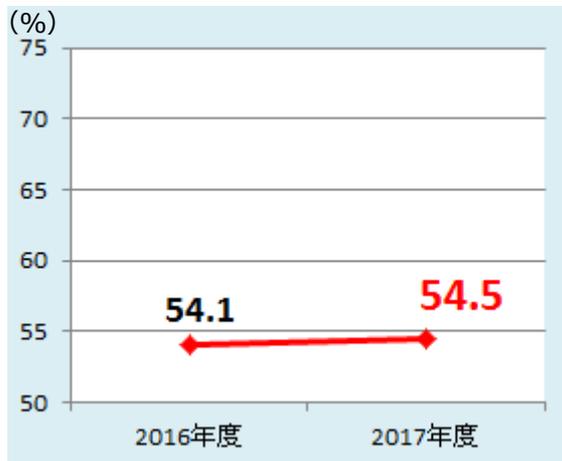
お客さまからの評価

[KPI] 中立な外部調査機関によるお客さま満足度調査結果

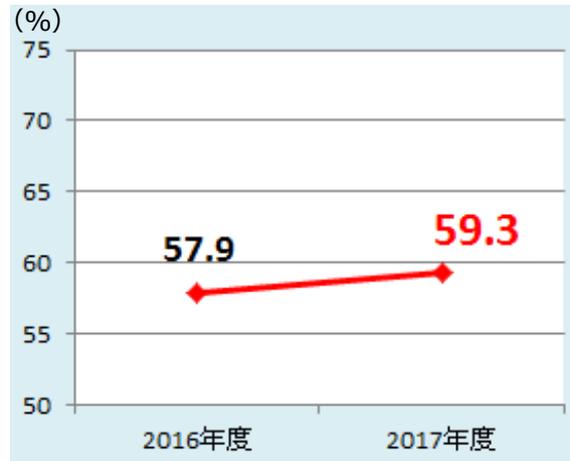
- 当社は、お客さま第一の業務運営の各取組みの進捗が、お客さまや社会からどのような評価を受けているかについて、より中立で客観的な評価を得るため、2017年度より、お客さま満足度評価を自社独自調査から、中立な外部調査機関による調査に変更しました
- 各種取組みの実践を通じ、お客さま満足向上の追求を図った結果、2017年度のお客さま満足度評価は各指標とも向上しました

[調査結果の概要] ・外部調査機関の実施する顧客満足度調査結果を使用
 ・「総合(ご契約期間中)」、「ご契約時」、「お受取時」の3分野について、肯定回答占率と否定回答占率の差の値を用いて評価し、前年度値と比較表示

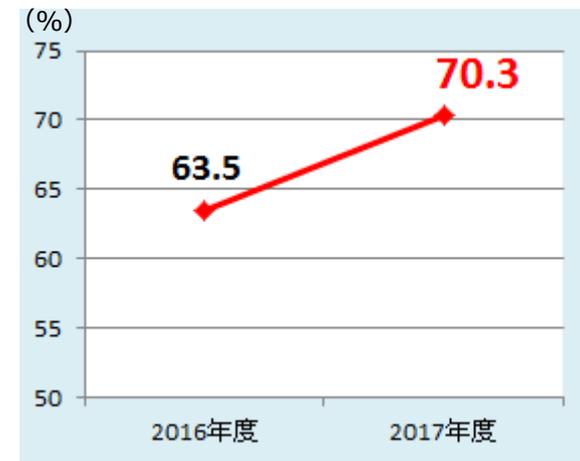
総合(ご契約期間中)取組みへの評価



ご契約時の取組みへの評価



お受取時の取組みへの評価



お客さまからの評価

[KPI] PRI事務局によるアセスメント結果（※2016年度 スチュワードシップ活動に対する評価）

- PRI事務局によるスチュワードシップ活動に対するアセスメントは、「対話活動」と「議決権行使」に大別されており、当社の2016年度の活動については、総合評価としてA+評価（署名機関平均はB評価）と高い評価を受けています

2016年度 年次アセスメント結果
（スチュワードシップ活動）

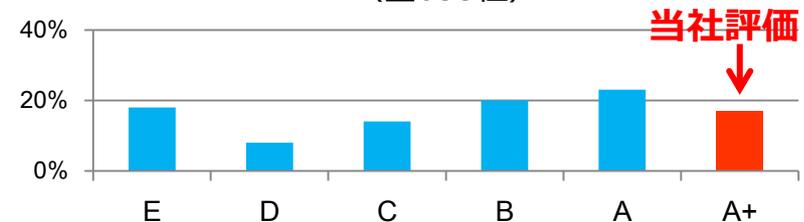


A+ 評価
（グローバル平均 B 評価）

対話活動に対する評価

- 対話活動に関する方針の策定、対話のプロセス（対話の深度や課題解決のフォロー状況、企業数など）、情報開示状況等が評価対象となり、「対話活動」については、PRIアセスメント事務局より、A+評価を受けています

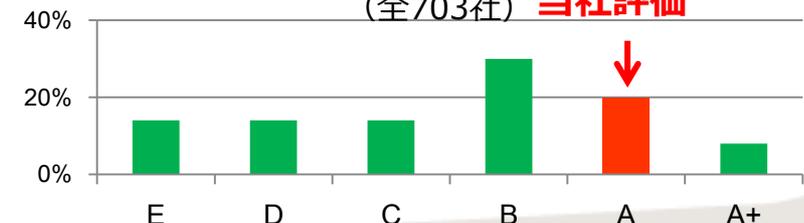
署名機関の評価分布
（全633社）



議決権行使に対する評価

- 議決権行使に関するプロセス（反対理由のフィードバックなど）、情報開示状況等が評価対象となり、「議決権行使」については、PRIアセスメント事務局より、A評価を受けています

署名機関の評価分布
（全703社） **当社評価**



事業の成果

事業の成果

[KPI] 保有件数(お客さま数)

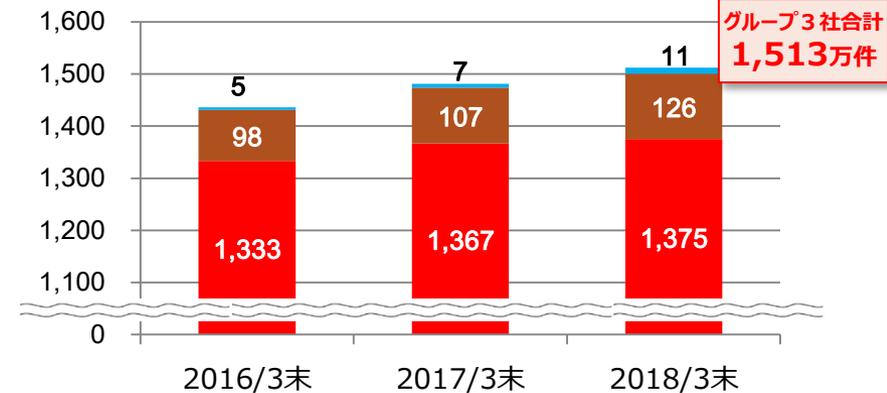
保有件数(お客さま数)

- 第一生命グループでは、多様化するお客さまお一人おひとりのニーズに適切にお応えするために、3ブランド(第一生命・第一フロンティア生命・ネオファースト生命)の商品・サービスを、それぞれの特性に応じた最適なチャネルを通じてお届けしています
- 例えば第一生命では、第一フロンティア生命の貯蓄性商品を、生涯設計デザイナーを通じてご提供しているほか、ネオファースト生命の経営者保険を第一生命の代理店チャネルを通じてお届けしています
- また、第一生命の健康第一アプリを、ネオファースト生命のお客さまにもご活用いただけるようサービス範囲を拡大したほか、商品開発や業務運営のノウハウに関してもグループシナジーを発揮しています
- このように、第一生命を始め、グループ総力を挙げた各取組みの実践、それを通じたお客さまからの評価の向上等の結果、2017年度の保有件数は、国内グループ3社合計で1,513万件(対前年2.1%増)、第一生命単体でも1,375万件(対前年0.6%増)と、多くのお客さまから引き続き高いご支持をいただいています
- これからもお客さまに選ばれ続ける保険会社となるよう、あらゆる取組みをすすめてまいります

国内グループ3社合計

単位：万件

■ ネオファースト生命 ■ 第一フロンティア生命 ■ 第一生命



第一生命単体

単位：万件



[参考資料]

本資料の構成と「お客さま第一の業務運営方針」「消費者志向宣言」の各項との対応表

本資料の構成 (お客さま第一の追求に 向けた3つの視点)	「お客さま第一の業務運営方針」 具体的取組み	「消費者志向宣言」
<p>①</p> <p>お客さま第一を実践し、 自ら高めていく (P4~9)</p>	<p>高い専門性と職業倫理の追求</p> <ul style="list-style-type: none"> ○お客さまの「一生涯のパートナー」として、高い専門性と職業倫理を持って業務を行うとともに、あらゆる業務の品質を高め、お客さま満足度を最大限に追求します。 ○本方針に基づくお客さま満足度の向上に資する業務運営を適切に評価する態勢を構築します。 <p>あらゆる業務品質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ○お客さま満足度の向上、お客さまのQOL向上に資する優れた商品・サービスをいち早くご提供します。 	<ul style="list-style-type: none"> ○誠心誠意お客さまに寄り添いながら、そのニーズに沿い、時に先取りし、時代にあった商品・サービスを揃え、一人ひとりのライフステージを踏まえた最適な商品・サービスをご提供します。 ○お客さまの声や社外有識者のアドバイスを踏まえた弛まぬ改善に取り組みとともに、わかり易い説明・書面等を通じてお客さまにしっかりとご理解いただけるよう努めます。とりわけお客さまにとって不利益な事項は、正しくご認識いただけるように十分ご説明します。 ○第一生命の財産である人財に対しては日々の教育や好事例の共有等を通じて「お客さま第一」の価値観を醸成します。社員一人ひとりが「一生涯のパートナー」というミッションの具現化に努めます。 <ul style="list-style-type: none"> ○誠心誠意お客さまに寄り添いながら、そのニーズに沿い、時に先取りし、時代にあった商品・サービスを揃え、一人ひとりのライフステージを踏まえた最適な商品・サービスをご提供します。 ○お客さまの声や社外有識者のアドバイスを踏まえた弛まぬ改善に取り組みとともに、わかり易い説明・書面等を通じてお客さまにしっかりとご理解いただけるよう努めます。とりわけお客さまにとって不利益な事項は、正しくご認識いただけるように十分ご説明します。
<p>②</p> <p>お客さまにとっての 最高の安心を、今も未来も お届けする (P10~15)</p>	<p>良質な商品、サービスのご提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ○商品・サービス等に関する重要な情報について、お客さまにご理解いただけるよう、商品・サービス等の特性を踏まえ分かりやすくご提供します。 <p>お客さまの立場に立ったお手続き、公平・公正なお支払い</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ご加入後も、お客さまの立場に立ったお手続きや公平・公正なお支払いを行い、お預かりした保険料等を適切に運用するとともに、定期的・継続的な情報提供を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> ○お客さまの声や社外有識者のアドバイスを踏まえた弛まぬ改善に取り組みとともに、わかり易い説明・書面等を通じてお客さまにしっかりとご理解いただけるよう努めます。とりわけお客さまにとって不利益な事項は、正しくご認識いただけるように十分ご説明します。 ○ご契約にあたってはお知りになりたいことを誠実にご案内し、十分に納得のうえで加入いただけます。 ○社会あつての会社であることを常に意識し、健康の増進、次世代社会の創造、高齢者の支援、地球環境の保全といった社会課題の解決に尽力します。
<p>③</p> <p>お客さま・社会への 社会的責任を果たす (P16~18)</p>	<p>利益相反の適切な管理/スチュワードシップ活動の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ○お客さまの利益が不当に害されることがないよう、利益相反の防止に関する方針・ルールを定め、そのおそれがある取引について適切な管理を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> ○保険金・給付金をお受け取りいただくときこそが保険の役割が果たされるべきであるという認識のもと、漏れなくお受け取りいただけるよう丁寧にご案内を心掛け、もっともお役に立つ形で簡便に、迅速に、お支払いができるよう日々努力を続けます。 ○定期的な訪問・連絡等を通じて契約内容を正しくご理解いただけるよう努めるとともに、あらゆる接点を通じて必要な点検やお支払い事由の有無を確認する等、お客さまとお客さまの大切な人々に安心をお届けします。