

2019年6月28日

「お客様の声白書 2019 ～お客様にとっての最良を目指して～」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」)は、当社にお寄せいただいた「お客様からの声」についての経営への反映、サービスなどの改善に活かすための取組みや改善事例を紹介する「お客様の声白書 2019 ～お客様にとっての最良を目指して～」を公表しましたのでお知らせします。

第一生命グループは、「一生涯のパートナー」をグループミッションとして掲げ、「お客様満足」等の原則を掲げた企業行動原則「DSR 憲章」のもと、DSR 経営※の推進による経営品質の絶えざる向上を図っています。

当社では、「お客様の声」をあらゆる接点において幅広くお聴きし、お客様の声を起点とした弛まぬ改善取組を実践することで、お客様に安心をお届けし、また、お客様・社会に対する企業としての責任を果たすことを通じて、お客様にとっての最良の保険会社となるべく業務品質向上に積極的に取り組んでいます。公表内容の詳細につきましては別紙をご覧ください。

なお、今回公表する「お客様の声白書 2019 ～お客様にとっての最良を目指して～」については、第一生命ホールディングス株式会社が公表する「お客様第一の業務運営方針」および当社が公表する「消費者志向宣言」の2018年度の実績状況の公表を兼ねています。

また、「お客様第一の業務運営方針」に関する当社の KPI の状況については、「お客様の声白書 2019」の資料編に掲載していますので、ご参照ください。

※ 「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。

以上

「お客さまの声白書 2019」の構成

特集1 保険金・給付金を確実に受け取りいただくために

- 震災・戦時下における保険金・給付金のお支払い
- これからも保険金・給付金を確実に受け取りいただくために

特集2 あらゆる人々の健康増進に向けた取り組み

- 「今まで」の歩み～その時々々の健康問題に向き合った様々な取り組み～
- 「今」そして「これから」に向けた取り組み
(QOL向上への貢献、商品・サービスを通じた新たな価値提供等)

「お客さまの声」を経営に活かす取り組み

「お客さまの声」を幅広く収集・分析・検討・実行・検証するP D C Aサイクルを回し、お客さまに最適な商品・サービスを提供

お客さまに安心をお届けするための取り組み

ご契約時の 丁寧・誠実なご案内

お客さま一人ひとりのニーズに沿った商品・サービスを提供するため、丁寧・誠実なご案内とコンサルティング力を強化

ご契約期間中の 安心のご提供に向けた取り組み

ご契約者だけでなく、ご家族にもご契約内容やご連絡先を再確認いただくなど、アフターサービスを充実

確実・迅速なお支払いに 向けた取り組み

生命保険本来の役割を發揮すべく、確実・迅速なお支払い、ご請求時の利便性向上・サポートを充実

お客さま・社会への社会的責任を果たす取り組み

QOL向上に向けた取り組み

社会課題の解決を通じた価値創造
(人々のQOL向上への貢献を実現)

責任ある機関投資家としての取り組み

責任投資への取り組み
スチュワードシップ活動の推進

利益相反の適切な管理

利益相反管理体制の整備

〈資料編〉「お客さま第一の業務運営方針」に関する指標（KPI）と進捗状況、2018年度の苦情受付状況等

消費者志向宣言・お客さま第一の業務運営方針

お客さまの声白書 2019

～お客さまにとっての最良を目指して～

一生涯のパートナー

第一生命

 Dai-ichi Life Group

第一生命保険株式会社

ご挨拶

平素より、第一生命をお引き立ていただき、誠にありがとうございます。

当社は創業以来、「お客さま第一主義」を経営理念に掲げ、社会やお客さまニーズの変化にあわせ、その時々における最良の商品・サービスを提供してきました。また、お客さま志向の取組みについても、他社に先駆け、当社ならではの取組みを長きにわたって継続し、今日に至っています。

当社がこれまでの取組みを、社会やお客さまニーズにあわせて絶えず向上させていく姿勢をご理解いただくため、2017年1月に「消費者志向宣言」、同3月に「お客さま第一の業務運営方針」を策定・公表しました。

この「お客さまの声白書」は、お客さまの声をサービスなどの改善に活かすための取組みや改善事例、生命保険事業を通じてお客さまに安心をお届けするための様々な取組みなどをご紹介しているほか、「お客さま第一の業務運営方針」に基づく各種取組みの進捗状況などに関する資料を掲載しています。また今期は、当社が創業以来変わらず取り組んできた「保険金・給付金を確実にお受け取りいただくための取組み」「健康増進に向けた取組み」を特集として掲載しました。是非とも本白書をご覧ください、当社の取組みにご理解を賜りますよう、よろしくお願いいたします。

当社は2018年度より、中期経営計画“CONNECT2020”に取り組んでいます。お客さまが「もっと安心に。もっと私らしく。」いられるよう、お客さま一人ひとりのQOL（Quality of Life = 生活の質）向上への貢献を目指し、最適な商品・サービスの提供と最適なコンサルティングを通じてお客さまに安心の最高峰をお届けできるよう努めてまいります。

今後とも変わらぬご支援を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

2019年6月
代表取締役社長

稲垣 精二



～最大たるより最良たれ～

第一生命は、日本初の相互会社として1902年の創業以来、「お客さま第一主義」を経営理念に掲げ、生命保険によって契約者に安心を届け、社会に貢献すべしとの精神を大切に受け継いできました。社業を案内する創業当時の冊子にも「最大たるより最良たれ」つまり、「お客さまにとっての最良であれ」とする言葉が刻まれています。このような理念のもと、「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が保険の役割が果たされるとき」と考え、これまで震災や戦時下などにおいても保険金・給付金の確実なお支払いに取り組んできました。また、その時々国民の健康問題に向き合い、国民全体の健康増進、保健衛生環境の向上といった社会貢献事業にも長らく取り組んできました。このような精神は今も当社に連綿と受け継がれ社員に浸透しています。



創業者 矢野恒太



最大たるより最良たれ

社業を案内する当時の冊子「要領」の表紙にも、「我社の本領は最大の会社たらんとするにあらずして常に最良の会社たらんとするにあり」と書かれています。

創業者 矢野恒太

創業者矢野恒太は、生命保険会社の社医として社会人のスタートを切りましたが、保険制度そのものに関心を持ちはじめ理想的な保険会社を作りたいと考えます。民間保険会社での勤務などで経験を積んだ後、農商務省の初代保険課長としてわが国の保険業発展に尽力、1902年に当社を創業し「最大たるより最良たれ」という方針を徹底しました。

2018年に金融庁は「明治期の金融制度の確立等に貢献した人物」の一人として矢野恒太を選定しました。

(参照 <https://www.fsa.go.jp/kouhou/meiji/index.html>)

当社は、「保険金・給付金をお受け取りいただくときこそが生命保険本来の役割が果たされるとき」との信念のもと、震災や戦時下などにおいても、保険金・給付金の確実なお支払いに取り組んできました。

震災・戦時下における保険金・給付金のお支払い

保険金をお支払いすることで生命保険会社の信頼を維持

1923年9月1日に関東地方を襲った大地震は未曾有の被害をもたらしました。当時、生命保険会社協会（現在の生命保険協会）理事会会長であった矢野恒太の指導のもと、生命保険会社協会は、**各社が保険金を完全にお支払いすること、保険料の支払猶予期間を延長することを規定し**、生命保険業の信頼を維持することに徹しました。



関東大震災直後の第一相互館(本社)

3,233件の保険金を請求通りにお支払い

1945年8月、原子爆弾によって壊滅的な被害を受けた広島で、生き残った人々を守るために、広島支社は自ら被害を受けながらも多くのお客さまが保険証券などを失った状況を踏まえ、**申し出られた金額通りに署名と捺印のみで保険金をお支払いしました。**また、契約手控えをもとに、お客さまの自宅などを訪ね歩き、安否確認を行いながら必要な支払いを続けました。10ヶ月間の支払い件数は、3,233件におよびました。

2016年伊勢志摩サミットで各国首脳に贈呈された冊子に、この活動が掲載されました。また、広島平和記念資料館には、当社社会貢献事業に関する書籍『変革の盾』が収蔵されています。



当社の社会貢献事業を描いた『変革の盾』

安否確認99.99%、保険金など約148億円お支払い



ご自宅や避難所を訪問



声をかけやすいよう
目立つジャンパーで活動

2011年3月に起こった東日本大震災の後、約86万件（東北3県）のお客さまの安否確認に全社をあげて取り組み、99.99%の安否を確認し、約148億円の保険金などをお支払いしました。

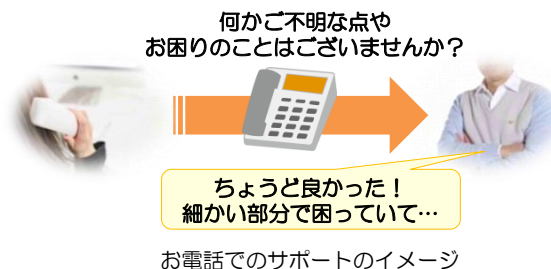
これからも保険金・給付金を確実にお受け取りいただくために

創業以来受け継いできた「保険金・給付金をお受け取りいただくときこそが生命保険本来の役割が果たされる」という信念のもと、現在も確実な保険金・給付金のお支払いのために様々な取組みを行っています。

スムーズな保険金・給付金のお受け取りに向けた請求手続きのサポート

■お電話などによるお手続きのサポート

保険金・給付金のご請求の際、**ご高齢のお客さまを中心に、必要書類の準備や請求書への記入方法などについてスタッフがお電話でのサポートを実施**し、スムーズにお手続きいただけるよう取り組んでいます。



■請求手続案内リーフレットによるお手続きのご案内

入院、手術などの給付金について、よりスムーズにお手続きいただくために、**ご準備いただく書類やお手続きの流れを記載したカラーリーフレットを提供**しています。



(イメージ) カラーリーフレット

■請求手続時にお役立ていただける便利なサービス※1

※1 ご利用には所定の要件があります。

戸籍の提出が必要になるお手続きの際に、ご高齢のため外出が困難であったり、遠方の役所に出向けないお客さまに代わって、戸籍などを取得する専門家（行政書士）をご紹介しますサービスを行っています。また、認知症の被保険者の介護により医療機関などに診断書の証明を依頼することが難しい場合に、当社がお客さまに代わって診断書を取得※2するサービスも実施しています。

診断書取得代行サービス 無料 (※2)

※2

- 医療機関等に支払う診断書取得費用（消費税含む）は、お客さまの負担になります。
- 医療機関等によっては利用できないことがあります。



■提出いただく書類の簡略化



これまで死亡保険金請求手続き時には、保険証券や住民票をご用意いただいておりますが、2018年9月より、**保険証券の提出を不要とし、死亡診断書（コピー）などの提出があれば、住民票の提出も不要とする**手続き類の見直しを行いました。

■若い世代の方への指定代理請求人指定の推奨

被保険者の方が保険金などをご自身で請求できない場合に備えて、お子さまなど若い世代の方を指定代理請求人に指定していただくよう、おすすめしています。

指定代理請求特約 保険料不要



“安心の定期点検[®]” 活動におけるご契約期間中のフォロー

担当の生涯設計デザイナー[®]の訪問や、コンタクトセンターからのお電話など、様々な接点を通じて、ご加入の保険の契約内容やお支払事由・履歴の確認、受取人などの登録内容の



確認をさせていただく “安心の定期点検[®]” 活動を実施しています。同活動を通じて、**将来、万一のことが起きた時に安心して確実に保険金・給付金をお受け取りいただけるよう**会社をあげた漏れの無いお客さまフォローに取り組んでいます。

社員全員が生命保険の意義・役割を共有するために

2017年度より毎月、「“安心の絆” を考える日」を運営し、社員のお客さま志向意識の醸成を図っています。**生命保険本来の役割が果たされる保険金・給付金のお受け取りに関する事例やお支払実績、お客さまからの感謝の声などの共有を通じて、生命保険の意義・役割、安心をお届けする仕事の素晴らしさを再確認し、**お客さまに寄り添った活動を日々実践していくことに努めています。

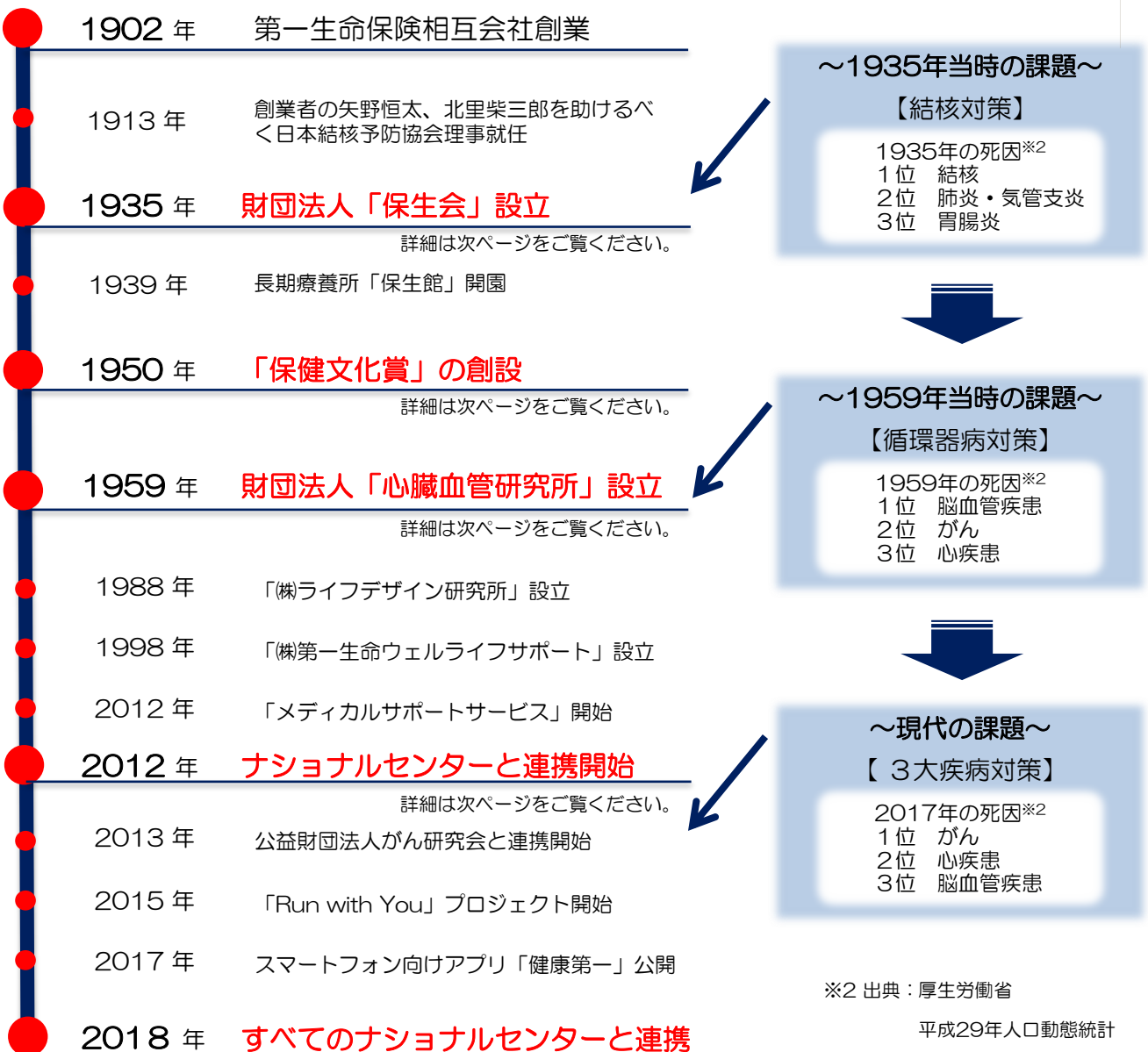


生涯設計 で つくる・届ける・広める

創業以来、その時々の健康問題に向き合い、民間企業ながらも健康増進・疾病予防に取り組んできました。その精神は当社のDNAとして受け継がれ、人々のQOL※1向上に向けた取り組みへと発展しており、今後もさらにプリベンション(予防・早期発見)を充実させていきたいと考えています。

※1 QOL：「Quality of Life」の略。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。

「今まで」の歩み ～その時々の健康問題に向きあった様々な取り組み～



※2 出典：厚生労働省

平成29年人口動態統計

国民病「結核」対策として財団法人「保生会」を設立

創業者矢野恒太は、結核の予防・治療を目的とした「(財)保生会」を設立し、当社の社会貢献事業の先駆けとなりました。1939年厚生省内に(財)結核予防会が設立されたため「(財)保生会」の全施設を同会へ寄付し、結核撲滅、療養事業は公的機関へ引き継がれました。



財団法人保生会

保健衛生改善に向けて「保健文化賞」を創設

戦後の衛生環境が悪化していた中、保健衛生環境の向上に取り組む団体・個人に感謝と敬意を捧げる賞として「保健文化賞」が創設されました。受賞者は天皇皇后両陛下に拝謁を賜るなど、高い評価をいただいています。創設以来1千件を超える団体・個人が受賞*されました。

※2019年2月現在、683団体、個人352名、合計1,035件



第70回保健文化賞贈呈式

死亡率上位「心臓病」の研究機関を設立



1959年、(財)心臓血管研究所を設立し、臨床研究発表や臨床データ公開を通じて循環器系の医療レベル向上に貢献しています。付属病院も併設し、循環器病患者のQOLの向上、地域医療への貢献、予防医療による循環器病の減少に取り組んでいます。

ナショナルセンターと連携し全国で情報発信

2018年8月、国立精神・神経医療研究センターと包括的連携協定を締結しました。これにより、国内最高峰の専門医療研究機関であるナショナルセンターすべてとの情報発信ネットワークを民間企業として初めて構築しました。

がんや循環器病などの正しい知識や予防に向けた情報を発信したり、専門家による啓発セミナーなどを全国各地で開催し、人々のQOLの向上に取り組んでいます。



「今」そして「これから」に向けた取組み

第一生命グループでは、健康増進に取り組んできたこれまでの経験を踏まえ、最先端テクノロジー（InsTech）や自治体との協働を始めとした提携先との相互協力や異業種とのネットワークを活かした「商品」・「提案」・「サービス」の提供を通じて、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、人々のQOL向上に貢献していきます。

今後の取組み～プロテクション（保障）からプリベンション（予防・早期発見）へ～

お客さまに万一のことがあった場合に経済的にお客さまをお守りする従来の「プロテクション（保障）」の役割に加え、**疾病・重症化を予防したり、疾病を早期に発見するためのサービス＝「プリベンション（予防・早期発見）」**をさらに充実させていきたいと考えています。



健康増進にアクティブではない層への対面チャネルによるアプローチが重要

最先端のテクノロジー（InsTech）の活用によるQOLの向上への貢献

健康寿命の延伸に役立つ商品・サービスの提供（ヘルスケア・シニア領域）や、ビッグデータの解析による新たな保険契約のお引き受け・拡大（アンダーライティング領域）などに最先端のテクノロジー（InsTech）を活用し、新たな付加価値の提供に取り組んでいます。

商品・サービスを通じた新たな価値の提供

当社は「健康寿命の延伸」「社会保障給付費の増大抑制」など日本が抱える課題の解決に向けた商品・サービスおよび新たな付加価値の提供を推進しています。

■「健康診断割引特約」（以下、「健診割」）の発売

健康診断の受診が健康への第一歩であるとの考えから、生命保険業界初※1の保険料割引制度「健診割」を発売しました。



「健診割」は契約時に健康診断書などを提出いただくことで健康状態に関わらず保険料を割引く制度であり、健康な人だけでなく健康増進に取り組む人を幅広く応援することで、健康診断受診率の向上と健康な人の増加につながると考えています。

※1 所定の健康診断書などを提出するだけで、保険料の割引が適用される商品は生命保険業界初です。2018年2月第一生命調べ。

■「認知症保険」の発売・関連サービスの提供

高齢化の進展に伴う要介護者の増加への対応は社会的な課題となっています。当社では「認知症保険」の発売により、認知症になった場合の治療や介護費用などの経済的負担に備える保障に加え、認知症の予防・早期発見やお客さまやご家族の心のケアのためのサービスなどもあわせて提供しています。



また、介護や入院などのリスクに自助努力で備えておきたいというニーズの拡大に対応するため、介護年金保険、総合医療保険などの契約年齢の上限を80歳から85歳に引き上げました。

<主な関連サービス>（「健康第一」認知症予防アプリ）

提供：（株）QOLeAD

①目の動きでチェック

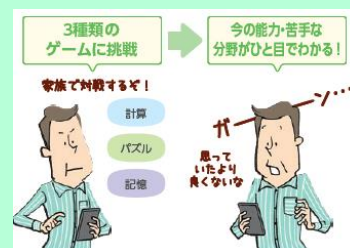
生命保険業界初※2

目の動きから認知機能の状態がわかります※3。



②脳トレ

3種類のゲームに挑戦し、ゲームの成績から脳年齢などがわかります※3。



③パネルでチェック

画面が光った順番を覚えてタッチすることで頭の元気をチェックします※3。



※2 特定の動画視聴の際の眼球の動きを分析し認知症進行度の把握ができるスマートフォンアプリの提供は生命保険業界初です。2018年10月時点 第一生命調べ。

※3 本サービスは、認知症等の疾病に関する診断等の医学的診断を提供するものではなく、利用者が健康な状態であることを断定するものではありません。本サービスの結果は、そのような疾病の有無等を診断する際の資料として使用されるものでもありません。また、本サービスは医療機器として承認もしくは認証を取得し、届出を行っているものではありません。

「特集1 保険金・給付金を確実ににお受け取りいただくために」、「特集2 あらゆる人々の健康増進に向けた取組み」については、14ページ以降の第1章～第3章でも詳しく紹介しています。

「消費者志向宣言」および 「お客さま第一の業務運営方針」の公表

当社は、「経営品質経営(DSR※経営)」を通じ、お客さまに高品質の商品・サービスを提供するのみならず、日々の創意工夫と弛まぬ改善によって経営・企業活動全体の経営品質を高めることで、お客さまや社会にとっての「最良」を目指し、お客さまとお客さまの大切な人々の「一生涯のパートナー」であり続けたいと考えています。これからも、お客さまに保険金・給付金を確実にお受け取りいただくという生命保険本来の役割の発揮に向け、「消費者志向宣言」と「お客さま第一の業務運営方針」に基づき、お客さま第一の取組み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。

消費者志向宣言の公表

第一生命の「消費者志向宣言」

■私たちの宣言

○私たちは、第一生命グループとして掲げる企業行動原則「DSR憲章」に基づき、当社のあらゆる取組み・活動を通じて、経営理念である「お客さま第一主義 一生涯のパートナー」を目指します。

○私たちは、当社のすべての事業活動の絶えざる改善を通じ、お客さま志向のベストプラクティスを追求します。

○私たちは、公共性の高い事業者としての使命を全うし、お客さまとお客さまの大切な人々の安心で豊かな暮らしと地域社会の発展に貢献します。

私たちは、創業以来受け継いできた「お客さま第一主義」を更に発展させ、常にお客さまのための会社であり続けることをここに宣言いたします。

■取組方針

○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むとともに、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、十分にご納得のうえでご加入いただきます。

○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。

○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と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なご案内を心掛け、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。

○社会あつての会社であることを常に意識し、健康の増進、豊かな次世代社会の創造、高齢者の支援、環境の保全といった社会課題の解決に尽力します。

○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。

お客さま第一の業務運営方針の公表

お客さま第一の業務運営方針

1. 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、お客さま満足を最大限に追求します。

- (1) お客さま一人ひとりと誠実に向き合い、最適なコンサルティングを行うよう努めます。
- (2) 従業員等に対して、お客さま満足の向上に資する業務運営を推進し、適切な管理・指導等を行います。
- (3) 社外の方々から積極的に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、日々の業務や会社の経営に反映します。

2. お客さま満足の向上、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。

- (1) 広くお客さまのニーズを把握したうえで、多様なニーズに対応するとともに、販売から支払いに至るまでお客さまの利便性等に優れた商品・サービスをいち早く取り揃えます。
- (2) お客さまの属性等を踏まえ、一人ひとりのニーズに合致した納得感のある商品・サービスの提案を行います。
- (3) 市場リスクを有する外貨建保険・変額年金保険等の投資性商品をご提案する場合や、ご高齢のお客さま等、金融取引被害を受けやすいと想定されるお客さまに対して商品・サービスをご提案する場合には、当該ご提案する商品・サービスの内容が適切か慎重に確認します。
- (4) 従業員等が商品・サービスについて十分な知識を持って、最適なコンサルティングを行えるよう、継続的に教育を行う態勢を整備し、適切に教育を行います。

3. 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。

- (1) 商品・サービスの内容、お客さまのお知りになりたいことや、お客さまにとってリスクまたは不利益となる情報等の重要な事項について、書面等により分かりやすくご説明します。
- (2) お客さまの安定的な資産形成に資するよう、市場リスクを有する投資性商品に関し、お客さまにお支払いいただく費用等について、どのようなサービスの対価であるかを含めて分かりやすくご説明します。
- (3) お客さまへの情報提供やご説明にあたっては、商品・サービスの内容を明確にし、お客さまの誤認等を招くことがないように努めます。
- (4) お客さまに対して、保険取引に関連する幅広い情報をご提供します。

4. 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。

- (1) お客さまの立場に立ったお手続きや公平・公正なお支払いを正確かつ速やかに行います。
- (2) 保険契約の特性を踏まえ、長期・安定的な収益獲得を目指した資産運用を行います。
- (3) ご加入後のご契約内容等について定期的・継続的な情報提供を行います。

5. お客さまの利益が不当に害されることがないように、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。

6. 本方針に基づきお客さま満足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。

目次

第1章

「お客様の声」を経営に活かす取組み

P.14

第2章

お客様に安心をお届けするための取組み

P.23

第3章

お客様・社会への社会的責任を果たす取組み

P.34

資料編

「お客様第一の業務運営方針」に関する
指標（KPI）と進捗状況、2018年度の苦情受付状況など

P.42

寄稿

さらなる消費者とのコミュニケーションの深化に向けて

P.48

第1章

「お客さまの声」を 経営に活かす取組み

第1章

「お客さまの声」を経営に活かす取組み

当社では「お客さまの声」をあらゆる接点において幅広くお聴きし、お客さまの声の起点とした弛まぬ改善取組を実践し、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。

「お客さまの声」を経営に反映させる仕組み

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年に構築し、順次レベルアップを図っています。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、経営や業務改善に活かす仕組みです。

具体的には、「**VOC※会議**」で分析し、課題を整理後、具体的な改善策を立案・実行するとともに「**カスタマー・ファースト専門委員会**」でも検討し、その取組みを「**経営会議**」などに報告しています。また、改善策の検討に際しては、「品質諮問委員会」、「消費者モニター制度」などを通じ、消費者の立場からのご意見をいただき、お客さまのご要望に応えられるよう努めています。この仕組みのもと、さらなるお客さま満足の向上のために、商品やサービスなどの改善を進めています。

※VOC：「Voice of Customer（＝お客さまの声）」の略



社外の消費者関連組織などのご意見を経営に活かす取組み

お客さま満足の向上に向けて、当社では、社外の消費者関連組織・団体の有識者などに消費者の立場からご意見をいただき、経営に活かす取組みを行っています。

品質諮問委員会

「品質諮問委員会」は2006年から定期的を開催しており、お客さま満足の向上に向けた取組みについてご意見を伺っています。

2018年度は、保険金・給付金お受取時のお客さま満足の向上に向けた取組みや“安心の定期点検[®]”の取組みの充実などをテーマにご意見をいただきました。



＜品質諮問委員会の社外委員＞

(敬称略)

| | | |
|-----|------------------------|--------|
| 委員長 | 飯沼総合法律事務所 パートナー弁護士 | 竹山 拓 |
| 委員 | サステナビリティ消費者会議 代表 | 古谷 由紀子 |
| | 公益社団法人 全国消費生活相談員協会 理事長 | 増田 悦子 |
| | 消費生活アドバイザー | 宮田 恵 |

消費者モニター制度

商品やサービス、お客さま向け文書のわかりやすさなどについてご意見をいただき、品質の改善や向上に活かしています。

お客さま懇談会

全国の支社で定期的を開催し、当社役員から事業活動について説明を行うとともに、お客さまから直接、ご意見・ご要望をお伺いしています。

その他の取組み

■行政機関・消費者関係団体などとのリレーション構築

当社の事業活動に関する情報提供を行うほか、シンポジウムなどに積極的に参加しています。

■消費生活センター定例訪問

毎年全国の消費生活センターを訪問し生命保険に関する相談状況やご意見・ご要望をお伺いしています。

■消費者問題研究会の運営

企業の消費者対応のあり方やお客さま本位の経営のあり方などについて、専門家と意見交換を行っています。



お客さま満足度調査の概要ならびに調査結果を活かした取組み

当社では、毎年お客さま満足度調査を実施して、お客さまや社会からどのような評価を受けているか確認し、さらなる品質・サービスの向上に取り組んでいます。2018年度にはお客さま満足度調査を刷新し、これまでの年に1回行う統計分析調査に加え、「お客さまの声」をタイムリーかつ個別具体的に生涯設計デザイナー[®]などにフィードバックする調査を開始しました。



他社比較CS調査

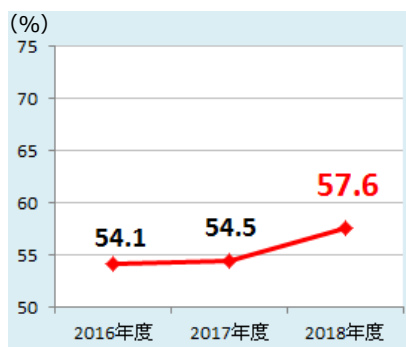
他社比較CS調査においては、当社にご契約をいただいているお客さまへ、外部調査機関を通じて年に1回アンケートを送付し、その結果を分析しています。

客観的な視点による他社と比較した当社の相対的なポジションの確認や課題の抽出・改善策の策定などを通じて、さらなるお客さまサービス向上を図っています。

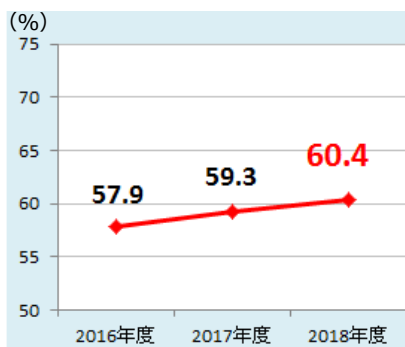
[調査の概要]

- 満足度は7段階からの選択
(とても満足・満足・やや満足・どちらともいえない・やや不満・不満・とても不満)
- 評価は肯定回答占率と否定回答占率の差の値

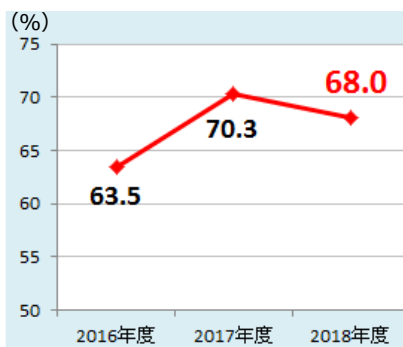
<総合(ご契約期間中) 取組みへの評価>



<ご契約時の取組みへの評価>



<お受取時の取組みへの評価>



評価
スコア

肯定回答占率

とても満足・満足・やや満足

否定回答占率

やや不満・不満・とても不満

フィードバック調査

フィードバック調査では、生涯設計デザイナー®の対応やお手続きなどの満足度を7段階で同うとともに、当社に対するご意見・ご要望についてもご回答いただいています。

新規ご契約時、“安心の定期点検®”実施時、保険金・給付金ご請求のお手続きなどの後に **お客さま一人ひとりからいただいた声は、アンケートにご回答いただいた翌営業日に生涯設計デザイナー®や担当部門などへタイムリーかつ個別具体的にフィードバックされます。**本調査によって、お客さまへの対応やお手続きなどのサービス向上に取り組み、さらなるお客さま満足度の向上を目指しています。

【2018年度のアンケート回答数】 **約125,000件** (うちご意見・ご要望あり **約43,000件**)



お客さま対応の
レベルアップへ!

お客さまからの声を活かした
タイムリーな
品質・サービス改善
を推進



アンケート
回答



アンケートの
フィードバックや
改善指導



アンケートの
内容確認

翌営業日

アンケートでいただいたご意見・ご要望の例

- ・ 年1回ではなく、もっと頻繁に訪問して情報提供してほしい。
- ・ 専門用語は難しいので、契約内容の説明の際はポイントをわかりやすく、ゆっくりと話してもらいたい。

いただいたご意見・ご要望をもとに、お客さまのニーズにあった活動を行うことやわかりやすい説明の仕方など**生涯設計デザイナー®へタイムリーな改善指導を行っています。**お客さま一人ひとりの意向に沿った対応を行い、お客さま対応品質の向上を目指しています。



当社に寄せられた「お客様の声」





当社に寄せられた「お客様の声」は、苦情、感謝、ご意見・ご要望に分類され、改善策の検討・実施、検証といったPDCAサイクルを回し、幅広い分野で業務品質・サービスの改善・向上につなげています。

<「お客様の声」の件数>



| | 苦情 | 感謝 | ご意見・ご要望 | 合計 |
|--------|--------|---------|---------|---------|
| 2018年度 | 34,886 | 625,185 | 2,040 | 662,111 |

「お客様の声」に基づく改善事例



| | 「お客様の声」 | 改善内容 |
|--------|---|---|
| ご契約時 | <p>認知症になったときの治療費など、経済的な負担に備える保険はないか。</p>  | <p>認知症による要介護状態に一時金で備えられる「認知症保険」を発売しました。また、認知症保険にご加入いただいたお客様向けに認知症に関連するサービスを提供するなど社会課題の解決にも貢献しています。</p> <p>(2018年12月)</p> |
| ご契約期間中 | <p>終身年金の受取時に、役所の証明(ご存命の確認)が必要となり、手続きが面倒で時間がかかる。</p>  | <p>2017年度には、面識のある当社社員がお客様に直接お会いし、本人確認書類の写しを提出いただくことによる確認方法を導入し、対面でのお手続き時のご負担を軽減しました。2018年度には、郵送によるお手続きにおいても被保険者の本人確認書類の写しや公共料金などの領収証の写しを提出いただくことでご存命の確認を可能とする見直しを行いました。(2018年10月)</p> |

| | お客様の声 | 改善内容 |
|-------------|--|---|
| お受取時 | <p>相続人を確定させるため、戸籍を複数の役所から揃えるのが大変だ。</p>  | <p>ご自身で戸籍謄（抄）本をご準備いただくことが難しいお客様に、戸籍謄（抄）本の代行取得などをする専門家（行政書士法人）をご紹介し、スムーズな請求手続きをサポートする取り組みを開始しました。（2018年7月）</p> |
| | <p>医療機関に診断書を依頼して取りに行くことが難しい。</p>  | <p>認知症の被保険者の介護により診断書を医療機関へ依頼するのが難しい場合に、お客様に代わって当社が医療機関より診断書を取得する「診断書取得代行サービス」を開始し、お客様のお手続きのご負担を軽減しました。（2019年1月）</p> |
| | <p>コンタクトセンターに連絡して給付金請求手続きを行ったが、手続き完了時にメールなどで知らせてほしい。</p>  | <p>コンタクトセンターから郵送で給付金のお手続きをした場合に、お手続きが完了した旨をショートメッセージでご連絡する取り組みを開始しました。（2019年4月）</p> |
| ご高齢のお客様への対応 | <p>パンフレットやチラシの文字が小さくて見づらい。もっと配慮ある対応をしてほしい。</p>  | <p>認知症保険のチラシなどは特に重要な項目に絞り込み、ご高齢のお客様にとってもわかりやすくするとともに文字サイズを大きくしました。引き続き、すべてのお客様にご満足いただけるよう改善を進めてまいります。（2018年12月）</p> |

現在、実現に向けて検討中の事例

| お客さまの声 | 検討状況 |
|--|---|
| <p>窓口やコンタクトセンターの営業時間にとらわれず、自分で手続きできないか。</p>  | <p>現在、住所変更・契約者貸付・すえ置金の引き出しなど一部の手続きにおいては、当社ホームページからお手続きが可能となっていますが、今後お客さまご自身でお手続きいただける範囲を拡大していくことを検討しています。</p> |
| <p>郵送で給付金の書類を送付したが、書類が届いているのか不安。連絡をもらうことはできないのか。</p>  | <p>生涯設計デザイナー[®]が請求を受け、郵送で給付金や保険金の書類を返送いただいた場合、生涯設計デザイナー[®]から書類が当社に到着したことを連絡していますが、コンタクトセンターで請求を受けた場合にも、書類が当社へ到着したタイミングなどきめ細やかにご連絡できる体制を検討しています。</p> |

現時点で改善が難しい事例

| お客さまの声 | 検討状況 |
|--|---|
| <p>保険証券を確実に受け取るために、普通郵便ではなく、簡易書留で送付してもらえないか。</p>  | <p>現在、70歳以上のお客さまには別途お送りする書類があるため、簡易書留で送付しているケースもありますが、保険証券を迅速に受け取りたいという声も多く、簡易書留の場合は、不在時にはお受け取りいただけないため、普通郵便で送付しています。</p> |
| <p>第一生命カードの暗証番号を照会したいが、窓口来社か郵送での手続きを案内された。電話での回答はできないのか。</p>  | <p>第一生命カードやサービスパスポートの暗証番号は、クレジットカードやキャッシュカードなどの暗証番号と同様にお客さまにとって重要な情報だと考えています。そのため、お客さまの重要な情報をお守りするために、郵送などのお手続きで写真付本人確認書類を提出いただく手続方法に限定させていただきます。</p> |

外貨建保険などに関するお客さまの声と対応状況について

外貨建保険を含む第一フロンティア生命保険の商品のご加入にあたり、一部のお客さまからは為替の変動によって円貨での受取額がお払い込みいただいた保険料を下回ることもあるなどのリスクについて、販売時の説明が十分でなかったなどのお申出（苦情）をいただいております。

お客さまにとって重要な事項の説明をより一層充実させ、為替などによるリスクや商品の特徴をわかりやすくお伝えするとともに、ご家族同席をお勧めするなどの対応を現在進めています。今後もお客さまに寄り添ったご提案を通じて、安心してご加入いただけるようさらなる説明の充実化を検討してまいります。

感謝の声を、よりよいサービスへ

お客さまから寄せられた感謝の声を社内で共有することで社員一人ひとりがお客さま志向意識を高め、お客さま満足の向上に向けた取組みにつなげています。2014年度からは、いただいた感謝の声を共有することで、お客さまの信頼につながる行動について自分ごと化して考え、実践しようとする取組みを「“With You” マインド～お客さまに寄り添う気持ち（行動の源）～」として推進してきました。



「感動エピソードBOOK」の発行

お客さまからいただいた感謝の声を1冊にまとめた「感動エピソードBOOK」を活動の好事例集として生涯設計デザイナー®全員に配布しています。また、事例の中から最も共感を得られた生涯設計デザイナー®を「“With You” マインド大賞」として表彰を行っています。



<『折鶴』のエピソード>

数年前から、病気やけがをしたお客さまへ郵送する請求書類の中に、折鶴を入れていきます。これは、グループ会社で働く障がいのある社員が、お見舞いの気持ちを込めて折ったものです。あるとき、「誰が折ったかわからない鶴は気持ちが悪い」という声が寄せられ、やめることも検討しました。しかし、よく調べてみると「とても元気づけられた」「嬉しかった」といった感謝の声もたくさん寄せられていたのです。こうした声を受け、社員で話し合い、続けることにしました。その後、折鶴はとても好評です。

お客さまからの声には、苦情だけでなく、商品やサービスのよいところを褒めてくださる言葉や、感謝の声もたくさんあります。もっとよい商品やサービスを提供していこう、と勇気づけられます。私たちはお客さまからの声を宝物として、経営に活かす努力をしています。



第2章

お客さまに安心をお届けする ための取組み

生命保険にご加入のご契約者やそのご家族が、いざというときに**确实・迅速に生命保険をご利用いただけるよう、社員一人ひとりが「生命保険本来の役割を果たすという使命感」をもち、「ご契約時」「ご契約期間中」「保険金・給付金のお受取時」の場面でお客さまの立場に立ったサービスを提供しています。**

全社員が再確認した生命保険の意義・役割

2011年に発生した東日本大震災における対応では、あらためて生命保険事業の本質である「お客さまを第一に考え、安心をお届けする」ことの重要性を認識し、全社をあげてお客さまの安否確認や保険金・給付金の迅速なお支払いに取り組みました。その結果、災害救助法適用地域の約86万件のご契約について、99.99%のお客さまの安否確認を実施し、請求の対象となるお客さまに対して、保険金・給付金の請求など各種お手続きのご案内をさせていただきました。**このような震災における対応を通じて、お客さまとお客さまの大切な人々との“安心の絆”を確かなものとしていくことの大切さや、当社が担っている社会的責任を改めて深く心に刻みました。**



安否確認活動の様子

これからも創業以来大切にしている「お客さま第一主義」という理念に基づき、お客さまに保険金・給付金を**确实にお受け取りいただくために、お客さまの立場に立ったサービスの提供**に取り組んでいきます。

 **安心の絆**
生涯設計 でつくる・届ける・広める

「保険の原点を考える日」

東日本大震災を通じて、当社は“安心の絆”の大切さを再確認しました。

全社員が、生命保険が果たす役割の重要性や「一生涯のパートナー」としての使命を共有するため、2012年より、毎年3月に「保険の原点を考える日」を実施しています。「保険の原点を考える日」では、様々な“安心の絆”をお届けする取組みを振り返るとともに、お客さまからいただいた感謝の声などを共有しています。

また、2017年度からは、お客さま志向意識の浸透をさらに進めるため、「“安心の絆”を考える日」を毎月実施しています。

保険金・給付金などが確実にお客さまのお役に立てるよう、お客さま一人ひとりのライフステージにあわせ、ニーズに沿った最適な商品・サービスを提供するために、ご契約時の丁寧・誠実なご案内とコンサルティング力の強化に努めています。

お客さまニーズに沿った安心のお届け

確かな安心をお届けするためには、お客さま一人ひとりにあった商品・サービスの提供が必要です。そのため、ご提案時には「生涯設計ストーリー」「生涯設計あんしんガイド」により、お客さまの将来の見取り図を作成するとともに、**医療費や生活維持費などに基づく「必要な保障の範囲・大きさ」などをご確認いただき、お客さまニーズに沿った提案に努めています。**



また、商品パンフレットなどでお支払事由をしっかりとご理解いただくよう努めています。

お客さまへの情報提供の充実

お客さまにあった保険商品を選択いただくためには、適切な情報提供を行うことが必要であり、ご提案時に商品・サービスに関するわかりやすい情報提供に努めています。また、**外貨建保険のご検討時に最適な商品を選択いただくために、為替・金利など幅広い情報提供を行っています。**

また、保険商品のご提案時以外にも、3大疾病（がん・心疾患・脳卒中）や糖尿病、肝炎、感染症をはじめ、妊娠・出産・子育てに関する成育医療から高齢者の長寿医療まで、幅広い世代に対し、セミナーなどを通じて情報をお届けしています（セミナー実施回数305回・のべ参加人数22,447人）。

コンサルティング力の向上への取組み

お客さまニーズに沿った適切なコンサルティング・提案ができるよう、ビジネスマナーや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るとともに、提案力の強化を図っています。

こうした取組みの結果、コンサルティング力の高い生涯設計デザイナー®に付与する社内資格(チーフデザイナー以上)を有する者は69%(2019年3月末)となっており、さらにその向上を図っています。

また、**外貨建保険を含む第一フロンティア生命保険の商品の販売にあたっては、社内資格試験制度を設けるとともに、金融知識の習得支援制度や研修・継続教育制度によるコンサルティング力の向上に努めております。**多様化・高度化するお客さまのご要望への対応力を高めるため、金融商品、税務、相続などについての専門性を高める取組みを今後もより一層強化し、ファイナンシャルプランナー(FP)資格※の取得を全社的に推進していきます(2018年度FP資格取得者数23,968名)。

※FP資格:FP技能士1級・2級・3級、AFP・CFP®資格



社内研修の様子

ご高齢のお客さまの契約時における説明を充実させる取組み

ご高齢のお客さまに契約内容をしっかりとご理解の上でご加入いただくためには、より丁寧な対応が必要です。そのため、**70歳以上のご契約者については原則ご家族に同席いただくようお願いするなど、より商品内容を正しくご理解いただけるようご契約時の説明に取り組んでいます。**急速に進む高齢化を背景としたご契約者への適切な対応は社会的な課題でもあり、引き続きお客さまの声を真摯に受け止め、さらなる説明の充実に向けて取り組んでまいります。

生命保険本来の役割を発揮するために、当社ではご契約者だけでなくご家族にもご契約内容やお支払対象となる入院や手術などの事由がないか、受取人やご連絡先を再確認いただくなど、ご契約期間中の定期的なフォローを大切にしています。

“安心の定期点検[®]” 活動 ～確実に保険金・給付金をお受け取りいただくために～

「1年間、お変わりありませんでしたか？」という想いをこめて
「3つの点検」を実施しています

点検
1

『ご契約内容の確認』

いざというときに確実・迅速にお手続きいただけるよう受取人・指定代理請求人にお変わりないか、一緒に確認しています。

点検
2

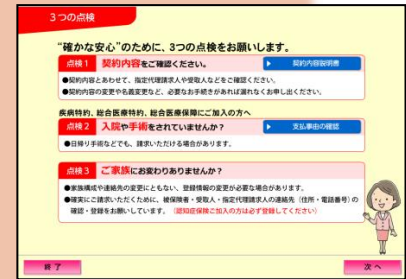
『支払対象となる事由・支払履歴の確認』

入院歴の有無確認に加えて、術例の多い手術を当社より積極的にお伝えし、お手続きが漏れていないか確認を行っています。

点検
3

『ご登録内容の確認』

「指定代理請求特約」や「契約内容ご案内制度」についてもご案内し、被保険者や受取人の方からのお問い合わせなどにもスムーズに対応できるようご案内しています。



(イメージ)「3つの点検」

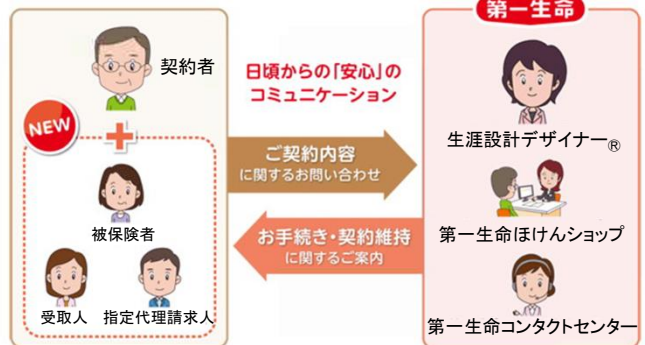
さらに、2018年度より、上記「3つの点検」に加え…

いざというときにお受け取りいただけるご自身の保険の保障内容を「くもの巣グラフ」で表示し、最新の保障内容と比較できる『かんたん備えの自己診断』をご提供することで、お客さまご自身で保障の過不足をご確認いただける取組みを実施しています。



「契約内容ご案内制度」の推進

被保険者・受取人・指定代理請求人などの
ご契約者以外の保険契約に関わる方々にも、
日頃からお契約内容やお手続き方法を知って
おいていただくため、2015年度より「契約
内容ご案内制度」を開始しました。いざとい
うときに、確実に保険金・給付金をご請求い
ただけるよう、また、ご契約者の長期の不在
や災害・事故、意識障害や認知症などの場合にも、被保険者や受取人などからのお問い合わせ
に迅速にお応えできる体制を整えています。



「メディカルサポートサービス」のご提供

提携企業：(株) 保健同人社

「**メディカルサポートサービス**」“**健康・医療・育児・介護電話相談**”は、**24時間365日※1いつでも無料でご利用いただけます。**当サービスは、ご契約者・被保険者の方、およびそのご家族全員と法人契約の被保険者となっている役員本人が対象※2となります。



メディカルサポートサービス
ご案内チラシ（イメージ）

※1 システムメンテナンス中は除く。

※2 財形保険のみの契約者は利用できません。

＜主な提供内容＞

専門医のいる病院や
セカンドオピニオンの案内、
健康診断の受診可能な
医療機関の情報提供

お子さまやお孫さまの
健康や気になる症状に
ついてのご相談

公的介護保険制度に関する
質問や日常の介護、認知症
の対処方法、緩和ケア
などについてのご相談

「代わりに訪問サービス」、「認知症相談ダイヤル」のご提供

認知症保険専用

■ 代わりに訪問サービス ※3

無料

提供：ALSOK

緊急時、「ALSOK」がご家族に代わって訪問するサービスです。

生命保険
業界初※4



※3

- ・ 利用回数等に所定の制限があります。
- ・ 利用には、別途ALSOKへの申し込みが必要です。一部サポート対象外の地域があります。

※4 利用者が（サービス用）機器を携帯または自宅等に設置することなく、利用者・家族等からの電話依頼で警備員が訪問するサービスの提供は生命保険業界初となります。2018年10月時点 第一生命調べ。

■ 認知症相談ダイヤル

無料

提供：(株) 保健同人社

認知症相談ダイヤルは、認知症についての「知りたい」「聞きたい」「相談したい」を365日※5サポートしています。



※5 システムメンテナンス中は除く。（利用時間9：00～21：00）

「保険金・給付金をお受け取りいただくときこそが生命保険本来の役割が果たされる」という認識を全社員が共有し、お客さまの立場に立ったお手続きや正確・公平なお支払いに努めています。保険金・給付金のご請求時の利便性向上を図り、迅速かつ確実にお受け取りいただくためのサポート体制を構築しています。

2018年度 保険金・給付金お支払金額・件数

＜保険金・給付金・満期保険金などのお支払金額＞

1兆5,589億円
(1日あたり約43億円)

＜保険金・給付金のお支払件数＞

129万765件
(1日あたり約3,500件)

請求手続サポートの充実

保険金・給付金のお受け取りについて、ご照会にお答えする専用フリーダイヤルを設置しています。また、死亡保険金のご請求時に従来提出いただいていた保険証券や住民票の提出を不要とするなど、ご請求の際のお客さまのご負担の軽減を進めています。さらに、ご高齢のお客さまを中心に、**請求書類のお届け後、一定期間ご請求のないお客さまには専門のスタッフがお電話などでお手続きをサポートします。**

＜お客さまの声＞

書類の準備でわからないところがあり、請求しないままになっていたが、電話で詳しく説明を聞いて本当に助かった。



＜スタッフの声＞

お客さまより「ちょうど確認したかった！ありがとう。」とのお言葉をいただきました。私が電話することでお客さまのお役に立てたことを実感しました。



戸籍代行取得サービス※

死亡保険金などのご請求では、戸籍の提出が必要となる場合があります。遠方の役所からの戸籍取付けには時間を要したり、取付けに必要な書類の記入など煩雑さが伴います。そのため、お客さまに代わって、戸籍などを取得する専門家（行政書士）をご紹介するサービスを行っています。

※ ご利用には所定の要件があります。

診断書取得代行サービス※1

認知症の被保険者の介護などで忙しく、当社へ提出する診断書を医療機関へ依頼するのが難しい場合は、医療機関などへ支払う診断書取得費用のみの負担で、当社がお客さまに代わって、診断書を取得します。

成年後見制度サポート※1

ご請求手続きなどにあたり「成年後見人」の選任を必要とされるお客さまについては、司法書士の紹介をお取次ぎするサービスを提供しています。

お受取サービスの充実

保険金クイックお受取サービス※1



大切な方がお亡くなりになり、急遽、葬儀費用などがご入用になるなど、緊急時の支出にご対応いただけるように、ご請求手続きをいただいた当日中に死亡保険金をお受け取りいただけます。

死亡保険金お届けサービス



ご葬儀費用やお布施など、現金での支払いが緊急に必要となった場合でも、最高500万円までの死亡保険金を現金でお届けします。

※1 ご利用には所定の要件があります。

生命保険信託「想いの定期便」

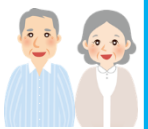


生命保険信託※2を活用した保険金お受け取りをサポートできるよう、みずほ信託銀行の信託商品「想いの定期便」を信託契約代理店として取次ぎしています。

※2 「生命保険信託」とは、大切な方に届けたい“想い”を確実に届けるために、委託者（＝ご契約者）が生前に、死亡保険金の使い途をオーダーメイドで設計し、その内容で信託銀行と信託契約を締結します。これにより、万が一の場合、信託銀行が保険金を受け取り、安全に管理を行いながら、お客さまが生前に指定した方に指定した内容でお支払いしていく仕組みです。

<ご利用の例>

夫婦二人で暮らしているが、自分亡き後、認知症の配偶者の生活が心配。



配偶者の世話を願う家族が、お金の管理をしやすいように、生活費相当額を配偶者の口座に毎月お振り込み。

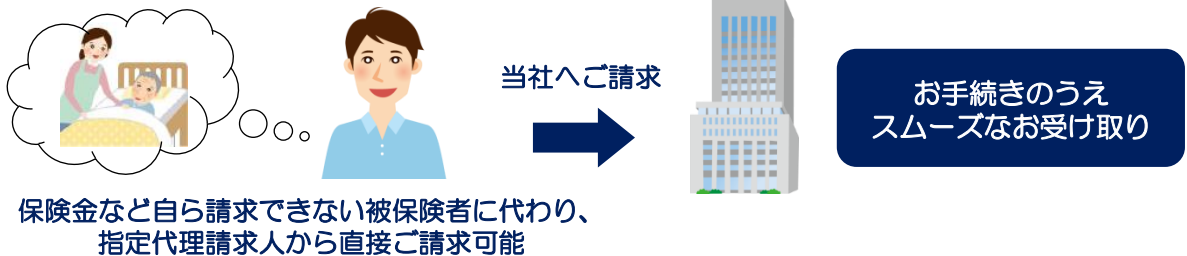


指定代理請求特約

被保険者が**保険金など自ら請求できない特別な事情が生じた場合でも、あらかじめ「指定代理請求特約」を付加いただくことにより、「指定代理請求人」から保険金などをご請求いただくことができます**。2018年12月発売の「認知症保険」においては、認知症と診断された被保険者から保険金をご請求いただくことが困難となることが想定されることから、保険金のお支払いをより確実にするため、ご契約時に「指定代理請求特約」の付加を必須化し「指定代理請求人」をご指定いただくこととしています。

※「認知症保険」は、認知症と診断され、かつ、公的介護保険制度において要介護1以上の認定が有効期間中であるときに認知症保険金をお支払いします

<指定代理請求人からのご請求のイメージ>



社会保障制度などの情報提供の充実

給付金お受取時に適用を受けられる可能性のある社会保障制度・税制の情報（高額療養費制度・医療費控除）や当社サービス（メディカルサポートサービス）に関する情報を、給付金お支払時に送付する「給付金お支払明細書」に同封して提供しています。また、先進医療に関する情報提供から受診に関する電話相談、給付金のご請求手続き・お受け取りまでの総合的なサービスを提供しています。（先進医療安心サポート）

SOMPOケア介護相談サービス（提供：SOMPOケア(株)）

介護施設や介護サービス、要介護認定の申請手続きなどの介護に関する電話相談をSOMPOケア（株）が無料で承ります。



漏れなくご案内・お支払いするために

病気・ケガなどで入院や手術を受けられていても、保険金や給付金のお支払事由に該当するかの判断がお客さま自身では難しいケースがあります。このような場合であっても**漏れなく確実に**お受け取りいただけるよう、**ご請求前のお申出内容に関する丁寧なヒアリングや、お支払手続後のその他お支払事由への該当チェックなど、ご請求の前後で様々な取組みを行っています。**

ご請求前

＜お客さまからのご照会に対する迅速・正確な回答＞

お客さまからのご照会に迅速・正確に回答できるよう、**保険金や給付金請求の専門フリーダイヤルを設置しております。**また、手術給付金の請求可否については、生涯設計デザイナー[®]の携帯端末「DL Pad」に検索システムを搭載しており、ご照会に正確・迅速にお答えします。

ご請求の受付

＜申出内容の正確な把握、お客さまへの確実な請求手続案内＞

給付金などのご請求に関して、**自社ナビゲーションシステムを活用し、お申し出いただいた内容から該当可能性のあるお支払事由すべての請求書類を漏れなくご案内しています。**

お支払可否の判断

＜正確な支払手続き＞

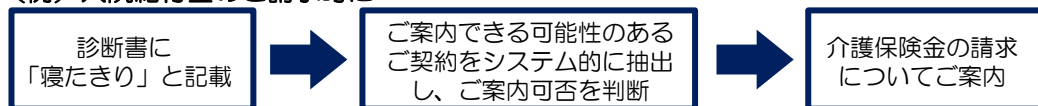
専門スタッフによる支払査定を支援するシステムのガイド機能の導入や、それぞれの工程で入力された情報を系統的に突き合わせることで、**お支払可否の判断における正確性のさらなる向上を図っています。**

お支払後

＜お支払後のフォロー体制＞

診断書に記載の内容から、ご請求いただいた保険金や給付金以外のお支払事由に該当可能性のあるご契約を系統的に抽出し、請求のご案内を行っています。

(例) 入院給付金のご請求時に



また、お支払内容に関する照会専用コンタクトセンターを設置し、お客さまのお問い合わせに専門のスタッフが対応しています。

第一生命グループは、お客さま志向意識の醸成に向け、「消費者志向人財の育成」の一環として、社員向けセミナーの開催や資格取得推進などを行っています。

専門家による社内講演の実施

第一生命グループでは、お客さま志向意識のさらなる醸成に向け、消費者団体より専門家をお招きし、社員向けの講演会を実施しています。2019年4月には、公益社団法人全国消費生活相談員協会の鈴木春代氏を講師にお迎えし、新入社員約300名に対して若年層の消費者被害事例などについてご講演いただきました。



社内講演の様子

消費生活アドバイザー・お客さま対応専門員（CAP）資格取得の推進

社員一人ひとりが消費者視点を持って業務を行うことができるよう、消費生活アドバイザー資格の取得を推進しています。2018年度は31名が新たに資格を取得し、資格登録者は566名、「企業での消費生活アドバイザー資格登録者数」は第2位となりました。

また、2018年度より新設されたお客さま対応専門員（CAP）資格の取得を推進し、資格登録者は123名、「企業・各種団体でのお客さま対応専門員（CAP）資格登録者数」は第1位となりました。（2019年4月1日時点、一般財団法人日本産業協会ホームページより）

消費者力検定試験の受験勧奨

消費生活アドバイザー資格の取得に向けたステップや資格取得後の知識のブラッシュアップとして消費者力検定試験の受験を推進しています。2018年度は約100名が受験しました。

第3章

お客さま・社会への 社会的責任を果たす取組み

第一生命グループは、グループミッション(存在意義)である「一生涯のパートナー」に基づき、変革の精神を発揮しながらこれまでの116年の歴史のなかで培ってきた独自の強みを活かして、社会課題解決を通じた価値創造(人々のQOL向上への貢献)を実現していきます。

“CONNECT (つながり)” を活かしたQOLの向上に向けた取組み

「QOLの向上」とは、お客さま一人ひとりが、その人が望む人生や生き方を実現すること、よりその人らしい生活を送ることを意味します。変化の激しい今こそ、お客さま・社会、多様なビジネスパートナーとの“CONNECT (つながり)”のあり方を磨き、「あらゆる人々の、自分らしいQOL向上」に貢献できる商品・サービスを追求していきます。また、このことが、「持続可能な開発目標 (SDGs)」に掲げられている社会課題の解決にもつながっていくと考えています。

QOLを高める商品・サービス、
チャンネルの強化・多様化の加速

事業を通じた
地域社会の課題の解決

QOL向上への貢献
(私たちの社会価値創造)



あらゆる人々の健康の増進

保険普及等による生活の安定

CONNECT 2020

グループ外との協働で
事業の可能性を拡げる

グループシナジーを
さらに発揮し各社が成長を実現



人生100年時代の安心した老後



安心・安全で住みやすい地域づくり



安心を広げる先端技術の創出



責任ある投融資を通じた社会への貢献



女性の活躍推進
労働者の権利保護

産官学連携を通じたQOLの向上、新たな商品・サービスの提供



第一生命グループでは、**ナショナルセンター・大学に加え、テクノロジー企業とも連携し、新たな付加価値の創出を図っています。**例えば、ビッグデータ解析により、保険の引き受け基準を見直し、より多くのお客さまへの保障提供を実現させています。新たな商品・サービスとしては、「健診割」やスマートフォン向けアプリなどを開発しました。

■最先端テクノロジーを活用した健康増進サービス スマートフォン向けアプリ「健康第一」

2017年度より提供を開始した本アプリでは、健康年齢チェックや、健康改善に向けてタニタ食堂の人気レシピなどヘルスコンテンツがご利用いただけます。（累計ダウンロード数：114万件、2019年3月末現在）



■QOLeADの設立

「イノベーションの創出」のため、第一生命ホールディングスの100%子会社として「株式会社QOLeAD」を設立しました。「QOLeAD」は「健康第一」アプリをはじめとする健康増進サービスを、第一生命グループ内だけでなく、他社に対しても提供していきます。

他社へのサービス提供の第一弾として、2019年1月15日より、かんぼ生命へ「すこやかかんぼ」アプリの提供を開始しました。今後も、ヘルスケア、シニア向けサービス領域において、他社とも連携しながら、QOL向上に資する新たな付加価値を提供していきます。

■地域特性に応じた“プリベンション”の提供

地域と連携して健康増進に取り組み、効果を確認できた例として、宮古島の健康課題解決に向けて2019年1月～6月に実施した実証実験があります。同取組みでは、**スマートフォンアプリの提供を通じて、市民の健康情報を見える化するとともに、地場企業と提携し、健康増進につながる行動に応じて地域の店舗で利用可能なクーポンなどを提供する仕組み**を提供しました。実証実験の中では、参加者の平均歩数の上昇傾向の継続を確認できました。引き続き、これら健康関連情報などを活用した地域課題の解決を目指していきたいと考えています。

約4万名の生涯設計デザイナー[®]と1,400拠点の支社・営業オフィスのネットワークを活かして、全国47都道府県をはじめとする自治体や警察などと連携しながら、**健康増進、女性の活躍推進、高齢者支援、安全・防災、スポーツ振興、子ども・教育など、多岐にわたる地域の課題解決に取り組んでいます。**



■高齢者支援（高齢者見守り活動）

認知症を正しく理解し、認知症の方やご家族を温かく見守る「認知症サポーター」の養成をはじめ、自治体と連携し、高齢者が安心して暮らせる見守り活動を実施しています。

■安全・防災（犯罪・災害に関する注意呼びかけ活動）

自治体・警察と連携し、防犯や犯罪、交通安全に関する注意呼びかけ、不審な点を発見した際の連絡などの活動を行っています。

■スポーツ振興（Run with You）

市民マラソン大会への協賛やランニング教室の開催など、ランナーの皆さまを応援するプロジェクト「Run with You」を全国で展開しています。

■子ども・教育（消費者教育・金融保険教育支援（ライフサイクルゲームⅡ））

第一生命グループは、**豊かな次世代社会の創造に向けた消費者教育・金融保険教育支援にも積極的に取り組んでいます。**2004年には、金融や保険について楽しく学べるすごろく形式の消費者教育教材として「ライフサイクルゲーム」を開発し、その後、消費者を取り巻く環境変化にあわせて2012年に改良しています（ライフサイクルゲームⅡ）。

2018年度は約3,600セットを全国の学校や自治体・企業などへ提供し、出張授業・研修を年間約167回実施、4,062名に受講いただきました。

🎤 参加者の声 🎤

- ・ ゲーム形式の授業でとても盛り上がった。とても楽しかった。またやりたい。
- ・ お金の大切さ、計画的に使うことの重要性がよくわかった。



多様なビジネスパートナーと「CONNECT」

～グループ外との協働で事業の可能性を拓ける～

パートナーシップの拡大



多様なビジネスパートナーとのつながりに取組むことは、多様な強みを持つ異業種企業との連携によってグループ外のリソースも活用しながら、一人ひとりのQOLの向上への貢献といった、お客さまや社会のニーズの変化に対応することであると考えています。

アフィニティマーケット、社会貢献活動など、様々な異業種企業とパートナーシップを締結し、連携・協働することにより、QOL向上に貢献できる商品・サービスを追求していきます。

| | | |
|-------------------------------|--|---|
| アフィニティ マーケット に対する 取組 |  Rakuten 楽天生命保険株式会社 | <ul style="list-style-type: none"> ✓ 楽天グループが持つ基盤に向けた当社グループ会社商品・サービスの供給 ✓ InsTechなどの先端的な技術・サービスに関する調査・研究 |
| |  日本調剤  | <ul style="list-style-type: none"> ✓ 店頭での当社グループ会社商品の販売 ✓ ビッグデータを活かした商品・サービスの開発検討 |
| 社会貢献 |  LDH JAPAN  PGA | <ul style="list-style-type: none"> ✓ 子どもの育成および子育て支援 ✓ 健康増進 ✓ スポーツ振興 ✓ 地域社会の活性化 (親子ダンス教室やゴルフイベントの共催など) |
| |  日本相撲協会 | <ul style="list-style-type: none"> ✓ 文化継承 ✓ 健康増進 |

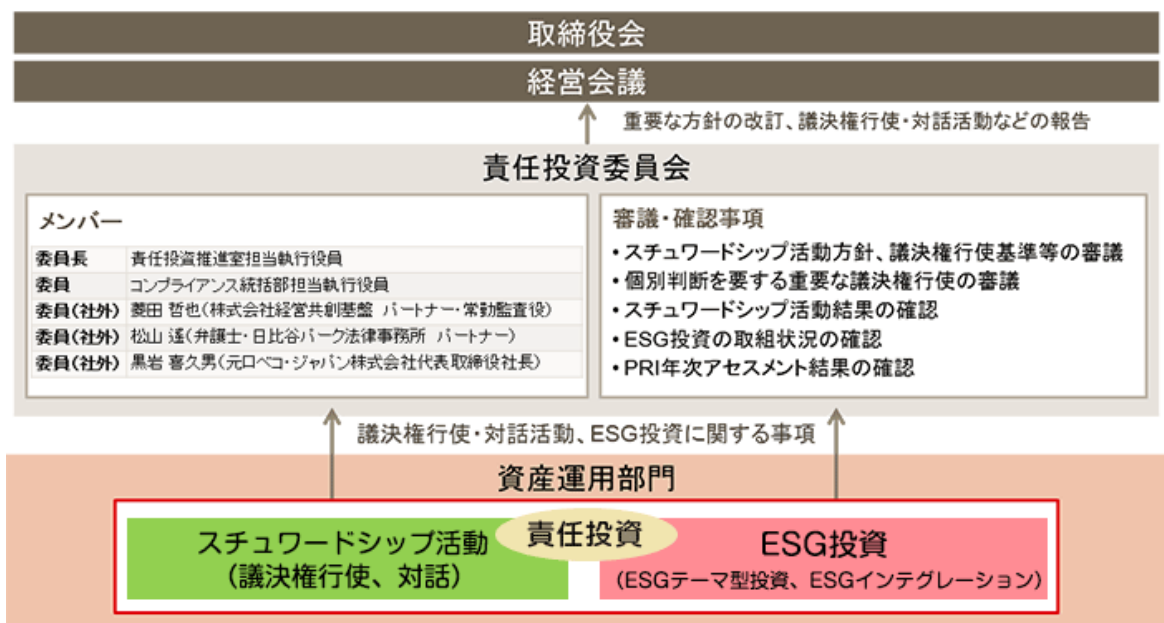
※2017年9月に株式会社LDH JAPAN、2018年2月に公益社団法人日本プロゴルフ協会と包括連携協定を締結しました。また、2019年2月に公益財団法人日本相撲協会と日本文化の継承および国民の健康増進活動に関する協定を締結しました。

当社は、日本全国の約1,000万名の保険契約者の保険料を原資とした約35兆円の資産を運用する機関投資家(ユニバーサル・オーナー)として、収益性・安全性・流動性に加えて、公共性に配慮した資産運用に努めています。

責任投資への取組み

当社の責任投資は、収益性の向上と社会課題解決の同時追求を目指すESG投資(Environment=環境、Society=社会、Governance=ガバナンス)と、投資先企業の企業価値向上を目指すスチュワードシップ活動から構成され、それぞれ「ESG投資方針」および「スチュワードシップ活動方針」を策定し、体系的な取組みを実施しています。また、当社は2015年に国連責任投資原則(PRI)に署名しており、PRIによる年次アセスメントを通じて継続的なプロセス改善を目指しています。

当社は、責任投資委員会を設置し、責任投資に係る重要な方針や個別判断を要する重要な議決権行使について審議するとともに、スチュワードシップ活動の結果やESG投資の取組状況などについて確認を行っています。委員会のメンバーの過半数を責任投資やガバナンスに知見のある社外有識者としており、社外からの意見も取り入れることで、透明性の確保と持続的なレベルアップを図っています。



スチュワードシップ活動の推進

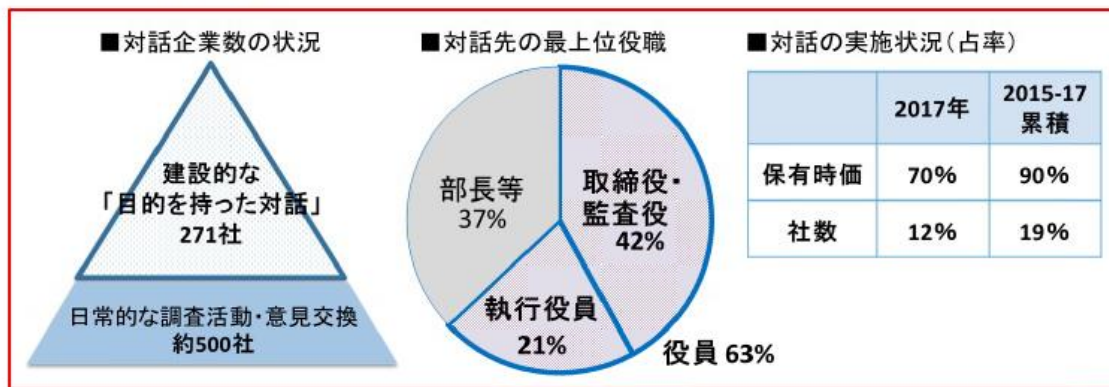
当社は2014年5月に日本版スチュワードシップコードの受け入れを表明し、同年8月に当社取組方針を策定、公表しました。以来、当該取組方針に基づき、インベストメント・チェーンを担う機関投資家としてスチュワードシップ責任を果たすため、投資先企業の持続的成長を促し、中長期的な投資リターンの向上を目的としたスチュワードシップ活動を推進しています。

スチュワードシップ活動は、投資先企業への対話活動と株主総会における議決権行使を両輪としています。中長期的な利益成長や配当などによる株主還元が期待できる企業を投資対象とする当社の投資方針を踏まえ、投資先企業との建設的な「目的を持った対話」を特に重視しています。**対話においては、「ガバナンスおよび環境・社会課題」「持続的成長に向けた経営戦略」「財務戦略・株主還元」などを主要なテーマとし、投資先企業の持続的成長や企業価値向上をサポートし得る内容となるよう努めています。**

2017年度に対話を行った271社のうち、63%の企業では、経営企画・IRなどを担当する取締役や監査役、または執行役員などの役員クラスとの対話となりました。また、対話先企業の保有時価は全体の70%（社数ベースでは12%）となっており、2015年度以降の3年累積では保有時価の90%（社数ベースでは19%）をカバーしています。

以上のような取組みの結果、スチュワードシップ活動に関する**2017年のPRI（責任投資原則）年次アセスメント結果はA+となり、2年連続して最上位の評価を取得しました。**

【対話活動の実施状況】



※詳しくは、当社オフィシャルホームページ「スチュワードシップ活動」
<https://www.dai-ichi-life.co.jp/dsr/investment/ssc2.html> をご参照ください。

利益相反管理体制の整備

当社では、「利益相反管理方針」など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、業務担当所管など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。

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」との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、個別具体的な事情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。

| 利益相反のおそれがある取引の類型 | 利益相反のおそれがある取引の管理方法 |
|--|---|
| 当社等の利益を不当に優先させることにより、お客さまの利益を不当に害する可能性がある場合 | 対象取引に関わる会社・部署の間で情報の遮断を行う方法 |
| 他のお客さまの利益を不当に優先させることにより、お客さまの利益を不当に害する可能性がある場合 | 対象取引の公正性を確認の上、取引条件または方法を変更する方法 対象取引を中止する方法 |
| お客さまの取引情報を当社等が不当に利用して利益を得る可能性がある場合 | 対象取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、当該お客さまに開示する方法 |
| その他お客さまの利益を不当に害するおそれがある場合 | |

具体的な取組み

お客さまの利益が不当に害されることがないように、お客さまのニーズに沿った商品のご提案や、複数の保険会社の商品を取り扱う際、比較可能な同種の保険商品がある場合に当該商品の提案理由に係るご説明を行うために、適切な保険募集管理態勢を整備しています。

また、法人営業部門と資産運用部門を分離し、保険契約・投融資などの取引を条件に行う投融資取引、投融資を条件に行う保険契約などの取引を強要することを禁止し、また、投資先・議決権行使に係る意思決定権限を投融資部門・議決権行使担当部門のみに限定しています。

スチュワードシップ・コードに賛同し、責任ある機関投資家として株主議決権行使などにおける利益相反を防止する態勢を整備し、親会社の株主や保険契約者などの利益が不当に害されることがないように努めています。

資料編

当社の取組みと「お客さま第一の業務運営方針」、 「消費者志向宣言」との対応関係

第一生命グループは、「一生涯のパートナー」をグループミッションとして掲げ、「お客さま満足」などの原則を掲げた企業行動原則「DSR憲章」のもと、DSR経営の推進による、経営品質の絶えざる向上を図っています。お客さまから選ばれ続ける保険グループとなるため、当社グループは「お客さま第一の業務運営方針」を制定し、国内生命保険各社は、「具体的取組み」を公表しています。

また、当社では、このグループの方針に重ねて、お客さま志向の取組みを、社会やお客さまニーズの変化などにあわせて向上させ、ベストプラクティスを追求していく姿勢をより一層ご理解いただくため、「消費者志向宣言」を公表しています。

「お客さま第一の業務運営方針」に関して、当社の取組みの基軸である「3つの視点」を公表しており、同方針の「具体的な取組み」および「消費者志向宣言」との関係、また、この「お客さまの声白書」で紹介している取組事例の関係は下表のとおりとなります。

取組みの視点①：お客さま第一を実践し、自ら高めていく

| 「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」 | 掲載 ページ |
|---|--|-------------------------------------|
| <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 ● あらゆる業務の品質を高め、お客さま満足を最大限に追求する | <ul style="list-style-type: none"> ● 従業員に対する教育、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、「一生涯のパートナー」というミッションの具現化に努める ● お客さまの声等を踏まえた弛まぬ改善に取り組む ● お客さまに寄り添い、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・サービスを提供 ● お客さまのお知りになりたいことを誠実にご案内し、十分にご納得のうえでご加入いただく | <p>P.15～22 P.24～26 P.33</p> |
| <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提供する | | |

取組みの視点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

| 「お客さま第一の業務運営方針」 具体的取組み | 「消費者志向宣言」 | 掲載 ページ |
|--|--|---------------------------------------|
| <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提供する | <ul style="list-style-type: none"> お客さまに寄り添い、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・サービスを提供 健康の増進、豊かな次世代社会の創造、高齢者の支援等の社会課題の解決に尽力する 契約内容を正しくご理解いただけるよう努め、あらゆる接点を通じて必要な点検、お支払事由の有無を確認する等、お客さまの大切な人々に安心をお届けする 漏れなくお受け取りいただけるよう丁寧なご案内を心掛け、もっともお役に立つ形で簡便、迅速にお支払いができるよう努める | <p>P.5~10 P.29~32 P.35~38</p> |
| <p>お客さまの立場に立ったお手続き、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・継続的に情報提供する | | |

取組みの視点③：お客さま・社会への社会的責任を果たす

| 「お客さま第一の業務運営方針」 具体的取組み | 掲載 ページ |
|--|----------------|
| <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に、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う 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す | <p>P.39~41</p> |

「お客さま第一の業務運営方針」に関する指標(KPI)と進捗状況

当社は、お客さまからさらに高いご支持をいただける保険会社として進化し続けるため、お客さまからの評価などを真摯に受けとめ、「お客さま第一の業務運営」の取組みをより見える化することで、迅速な取組みの推進と品質の向上を図っています。

「お客さま第一の業務運営」の進捗状況については、「取組みの実践状況」・「お客さまからの評価」・「事業の成果」の観点から具体的・定量的な指標（KPI）を設定し、公表しています。

| 視点 | 具体的取組み | 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 | 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] |
| | 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] |
| 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] [セミナー等の実施状況] |
| | お客さまの立場に 立ったお手続き | 各取組みの 振返り・評価等 + KPI [保険金等の支払額・件数] |
| 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 |
| | 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] |

お客さまからの評価

KPI
[お客さま満足度]、 [スチュワードシップ 活動の外部評価]

事業の成果

KPI [保有契約件数（お客さま数）]

| KPI ※改善・増加を志向する指標 | 結果 ※カッコ表記は前年度等の結果 |
|--|---|
| チーフデザイナー層占率 (2018年度) ※ | 69% (68%) |
| FP資格取得者数 (2018年度) ※ | 23,968名 (21,219名) |
| お客さまの声 受付件数 (2018年度) | 約66.0万件 [感謝約62.5万件、苦情約3.5万件] |
| 継続率・解約失効率 (2018年度) ※ | 13回目継続率 95.1% (95.2%) 25回目継続率 89.6% (89.3%) 解約失効率 3.44% (3.26%) |
| 健康第一アプリダウンロード数 (2019年3月末まで累計) ※ | 約114万件 (約81万件) |
| セミナー実施回数・参加者数 (2018年度) | 実施 305回 参加者 のべ22,447名 |
| 保険金・給付金等のお支払額・お支払件数 (2018年度) | 支払額：1兆5,589億円 件数：129万765件 |
| 対話活動・議決権行使の状況 (2017年度) | 建設的な「目的を持った対話」を実施した社数 271社 ※その他賛否状況を開示 |
| お客さま満足度 (2018年度) ※ (肯定回答占率と否定回答占率の差をスコアとするネットプロモータースコアに近い概念の値を用いて評価した数値) | 総合 (ご契約期間中) 取組み評価 57.6% (54.5%) ご契約時の取組みへの評価 60.4% (59.3%) お受取時の取組みへの評価 68.0% (70.3%) |
| お客さまの声からの改善取組み事例 (2018年度) | 45事例 |
| スチュワードシップ活動の外部評価 (2017年 活動実績) | PRI年次アセスメント A+ 評価 |
| 保有契約件数(≡お客さま数) (国内3社・単体2018年度末) ※ | 3社：1,546万件 (1,513万件) 単体：1,372万件 (1,375万件) |

2018年度の苦情受付状況

当社に寄せられた苦情は内容を分析のうえ、改善策の検討・実施、検証といったPDCAサイクルを回し、業務品質の改善・向上につなげています。

| 項目 | 内 容 | 2018年度累計 受付件数 |
|-----------|--------------|------------------|
| 新契約関係 | 不適切な募集行為(※) | 1,303 |
| | 不適切な告知取得(※) | 44 |
| | 不適切な話法(※) | 0 |
| | 説明不十分(※) | 1,174 |
| | 事務取扱不注意 | 360 |
| | 契約確認 | 6 |
| | 契約引受関係 | 178 |
| | 証券未着 | 47 |
| | その他新契約関係 | 202 |
| | 計 | 3,314 |
| 収納関係 | 集金 | 34 |
| | 口座振替・送金 | 574 |
| | 職域団体扱 | 98 |
| | 保険料払込関係 | 655 |
| | 保険料振替貸付 | 196 |
| | 失効・復活 | 144 |
| | その他収納関係 | 340 |
| | 計 | 2,041 |
| 保全関係 | 配当内容 | 1,025 |
| | 契約者貸付 | 607 |
| | 更新 | 388 |
| | 契約内容変更 | 624 |
| | 名義変更・住所変更 | 797 |
| | 特約中途付加 | 98 |
| | 解約手続 | 1,765 |
| | 解約返戻金 | 126 |
| | 生保カード・ATM関係 | 331 |
| | その他保全関係 | 2,912 |
| 計 | 8,673 | |
| 保険金・給付金関係 | 満期保険金・年金等 | 1,064 |
| | 死亡等保険金支払手続 | 534 |
| | 死亡等保険金不支払決定 | 26 |
| | 入院等給付金支払手続 | 2,270 |
| | 入院等給付金不支払決定 | 580 |
| | その他保険金・給付金関係 | 907 |
| | 計 | 5,381 |
| その他 | 職員の態度・マナー | 6,064 |
| | 保険料控除 | 353 |
| | 個人情報取扱関係 | 768 |
| | アフターサービス関係 | 5,006 |
| | その他 | 3,286 |
| | 計 | 15,477 |
| 総 計 | | 34,886 |

(※) には後日確認した結果、「適切」となったものも含まれています。

さらなる消費者との コミュニケーションの深化に向けて

今年の「白書」には二つの特集があります。一つは、保険金・給付金の確実な受け取りへの取組みについて、創業以来の歴史から紐解いています。もう一つは、第一生命がやはり創業以来、その時々の人々の健康問題に向き合い、研究や啓発などに取り組んできたことと、その取組みが「人生100年時代」の到来を受けて、認知症保険の発売などにつながっていることを説明しています。

これは単なる歴史の振り返りではなく、第一生命が今もなお、保険金・給付金の確実な受け取りや人々のQOLの向上に取り組む、今後もその取組みを続けていく、という確固たる決意を説明しているものであると思います。ぜひ、消費者の期待に応えていってほしいと思います。

昨年、私は「白書」で、「苦情、感謝などに対し、何を問題として優先的に取り組んだのか、どのような部署・人がどのように解決していったのか、さらには取り組まなかった事例などのプロセスなども情報発信することを期待する」と意見を述べました。

今年の「白書」はこれに応え、多くの改善事例を掲載し、取り組まなかった事例も含め、その改善プロセスが消費者に対して、よりわかりやすく提示されたと評価できます。

今後、さらにこれらの取組みが、苦情、感謝などの声や件数などの情報とどうリンクするのか、声を活かす仕組みのどこに位置づけられるのか、声は商品や経営のどの部分に反映されたのか、ということがわかると、さらに消費者は第一生命の取組みについてイメージしやすくなるのではないかと考えますので、この点を是非検討していただきたいと思います。

今年の「白書」は第一生命の取組み内容を詳しく伝えており、非常に丁寧である点も評価できます。

一方で情報があふれすぎると、消費者のほしい情報を埋もれさせてしまいかねません。今後は、第一生命のアンニュアルレポートやホームページなどによる情報発信との役割分担をより明確にし、「白書」は、苦情、感謝などの声、課題などへの対応の結果、保険金・給付金の確実な受け取りや人々のQOLの向上に貢献していることをシンプルにお伝えする、とするのも一つの方策かと考えます。引き続き、消費者にさらに評価される情報発信を期待しています。



サステナビリティ消費者会議
代表 古谷由紀子 氏

ご加入の生命保険に関するお手続き・お問い合わせ窓口

■お電話でのお問い合わせ

●第一生命コンタクトセンター  **0120-157-157**

●シニア専用フリーダイヤル  **0120-085-085**

70歳以上のお客さまを対象とした専用フリーダイヤルです。

コミュニケーターに直接つながり、ご照会に対してゆっくりと丁寧に対応を行います。

(受付時間)

月～金曜日 9:00～18:00 土・日曜日 9:00～17:00 (祝日・年末年始除く)

(ご留意いただきたいこと)

- ・証券番号をあらかじめお確かめのうえ、ご契約者ご本人さまよりお電話願います。
- ・コンタクトセンターとのお電話は、当社業務の運営管理およびサービス充実の観点から録音させていただいておりますのでご了承ください。

■ホームページからのお問い合わせ

第一生命ホームページ

<https://www.dai-ichi-life.co.jp/support/contact/>

●お問い合わせ・コールバック予約

ご加入の保険に関するお問い合わせやお手続きのコールバック予約を受け付けいたします。コールバック予約をいただきましたら、後日、コンタクトセンターからお電話にてご連絡いたします。

●耳のご不自由なお客さまからのお問い合わせ

耳や言葉のご不自由なお客さまからのご加入の保険に関するお問い合わせを受け付けいたします。訪問、メールなどご希望のコミュニケーション手段がございましたら「お問い合わせ」入力欄にご入力ください。

DSR品質推進部

〒100-8411 東京都千代田区有楽町1-13-1 TEL : 03-3216-1211 (大代表)

- この資料は2019年6月時点の商品・サービスの概要を説明したものであり、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。検討にあたっては「保障設計書（契約概要）」など所定の資料を必ずお読みください。また、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」を必ずお読みください。
- 提携企業のサービスについては、第一生命が紹介や取次ぎなどをするものです。利用に際して生じた損害については、第一生命は責任を負いかねます。
- サービスは2019年6月時点の内容であり、予告なく変更・終了することがあります。
- 保険・特約の名称は一部を省略して記載しています。〈例〉認知症保険（無解約返還金）（2019）→ 認知症保険

(登)C19P0062(2019.6.18)

一生涯のパートナー

第一生命

 Dai-ichi Life Group