

## 「消費者志向宣言」の公表について

第一生命保険株式会社（代表取締役社長 渡邊 光一郎）は、第一生命の「消費者志向宣言」を公表いたします。

### 1. 第一生命のお客さま(消費者)志向の考え方

当社は、創業以来「お客さま第一主義」を経営理念に掲げ、お客さまの安心で豊かな暮らしと地域社会への貢献に努めてまいりました。

とりわけ、お客さま志向の取組みについては、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。

こうした創業以来の首尾一貫した取組みは、激しい環境変化にも俊敏に対応しつつ、お客さまや社会にとっての最良を目指す経営である「経営品質経営(DSR経営)」として、日々進化を遂げながら今も脈々と受け継がれています。

#### ■お客さま(消費者)志向の取組み



※取組みの詳細につきましては、消費者志向宣言の各ページをご覧ください。

#### ■経営品質経営への発展



### 2. 「消費者志向宣言」公表の趣旨

当社は、これからも「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「一生のパートナー」であり続けたいと考えています。

こうした考えに基づき、これまでの当社の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、常にベストプラクティスを追求していく姿勢をご理解いただくために、これまでに発表・制定している当社の「品質保証宣言」「DSR憲章」などを踏まえつつ、第一生命の「消費者志向宣言」として公表しました。

## 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。

第一生命の「消費者志向宣言」  
消費者志向を高めるための具体的な活動実績

ここからは、消費者志向を高めるための代表的な取組みおよび活動実績をご紹介します。  
なお、これら取組みおよび活動実績は「第一生命アニュアルレポート」に加えて、当社ホームページにおいても発信していきます。

●お客さまの声を経営に活かす取組み

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、経営や業務改善につなげる取組みを行っています。具体的には、「VOC※会議」で分析し、課題を整理後、プロジェクトチームなどにて、具体的な改善策を立案・実行するとともに「品質保証推進専門委員会」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、改善策などの検討に際しては、「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・アドバイスをいただき、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

◆品質保証推進専門委員会の運営

お客さまの声を業務改善に活かすべく、お客さまの声の分析・検討および改善策の立案・実行に取り組んでいます。

◆品質諮問委員会の運営

消費者の視点からご意見をいただくことを目的に、「品質保証推進専門委員会」の諮問機関として、品質諮問委員会を設置しています。



#### ◆お客さま懇談会の開催

全国の支社で定期的にお客さま懇談会を開催し、商品・サービスなどの改善に向けてお客さまのご意見・ご要望を直接お伺いしています。

#### ◆消費生活センターの定例訪問

全国の主要な消費生活センターへ年2回、地域を統括する支社長による訪問を継続的に実施し、地域における相談の状況などをお伺いしています。

#### ◆消費者モニター制度の運営

消費者モニター制度を運営し、全国主要都市の懇談会などを通じて、商品・サービスなどについてご意見をいただき、業務改善に反映させています。

#### ◆消費者問題研究会の運営

専門分野の有識者が集い、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意見交換を行うことを目的に、1985年から継続して「消費者問題研究会」を運営しています。

#### ◆お客さま満足度調査の実施

「最大のお客さま満足の創造」の達成度を測る指標として、お客さま満足度を毎年把握し、当社の取組みに反映させています。

#### ◆感謝の声の積極的な収集

苦情だけでなく感謝の声も積極的に集め、商品・サービスの改善に役立てています。手術や入院の手續書類を送付する際に、お見舞いの気持ちを込めて「折り鶴」を同封していますが、苦情があったため中止を検討しました。しかし、社長の直接の指示により感謝の声も調べたところ、苦情をはるかに上回る感謝をいただいていることがわかり、継続することとしました。本事例は「企業への手紙を書いてみよう」というテーマで中学校家庭科の教科書に紹介されました。

### ●日々のコミュニケーションと確かな安心の追求

#### ◆“安心の定期点検®”の活動

第一生命では、お客さまの「一生涯のパートナー」として、年に1度、3つの点検と最新のサービス等のご案内を行う“安心の定期点検®”を実施しています。

点検1 「ご契約内容の確認」

点検2 「お支払事由・履歴の確認」

点検3 「ご登録内容の確認」（「契約内容ご案内制度」のお手続きのご案内）

#### ◆「セカンドライフ生涯設計応援宣言」の取組み

一生涯のパートナーとしてお客さまの生涯に寄り添うために、「生命保険本来の機能を業界最高のレベルで実現し、シニア層のお客さまお一人おひとりの『確かな安心』をかたちにする。」をコンセプトに、シニア層のお客さまにやさしい各種サービスをお届けしていきます。

##### ・シニア専用フリーダイヤル

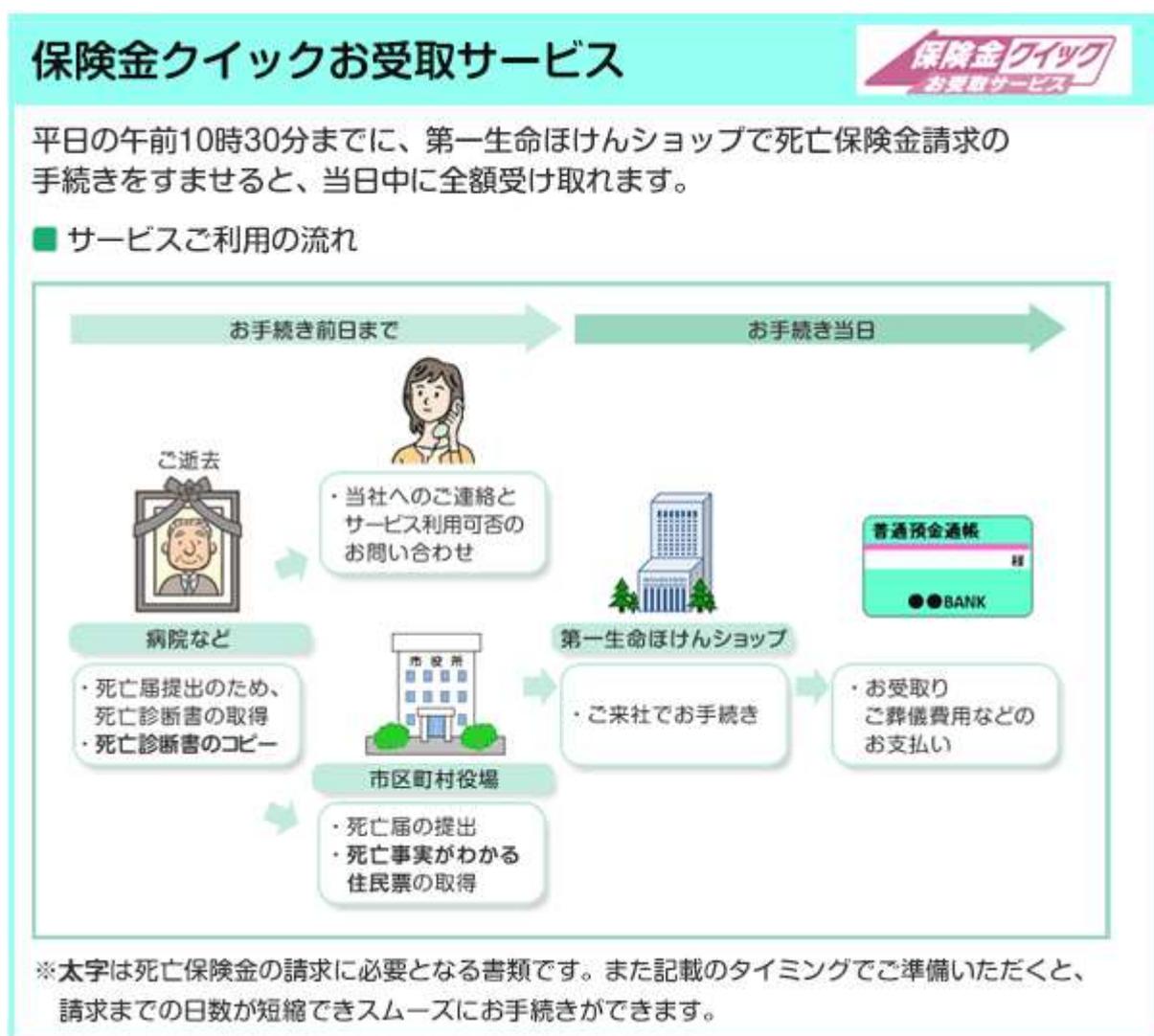
ご高齢のお客さまは、電話でのやり取りに不安や不便を感じる方が多いため、より丁寧な対応が必要となります。当社では、70歳以上のお客さまを対象として、直接コミュニケーターにつながりゆっくりと分かりやすい対応を行う「シニア専用ダイヤル」を設けています。

## ●保険金・給付金のお支払いと確かな安心の追求

「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。保険本来の役割をさらに発揮すべく、保険金・給付金のご請求時の利便性向上を図るとともに、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。また、社会保障制度や税制などの情報提供・コンサルティングを充実させ、より一層お客さまのお役に立てるように努めていきます。

### ◆保険金・給付金のお受取りに関するサービス

ご請求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「死亡保険金簡易お手続きサービス」「死亡保険金お届けサービス」（2017年1月時点）など、保険金・給付金のお受取りに関するサービスをご提供しています。



※ご利用には所定の要件があります。

## 死亡保険金簡易お手続きサービス



住民票などの公的書類がすぐに準備できない場合でも、最高500万円までの死亡保険金をお受け取りいただけます。

※住民票などの公的書類は後日提出いただきます。

## 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。

※ご利用には所定の要件があります。

### ◆保険金・給付金のお受取りに関する説明の充実

保険金・給付金のお受取内容などに関するご照会には、専用フリーダイヤルにて、わかりやすく丁寧にご説明しています。

### ●社会課題の解決に向けた取組み

超高齢化社会を迎えた昨今、社会保障費の縮減は国家的課題となっています。こうした課題を踏まえ、当社では社会性・公共性の高い生命保険事業を通じて、豊かで安心感あふれる生活・社会づくりに努めつつ、「良き企業市民」として、地域・国際社会とともに持続的に発展することを目指し、生命保険事業と親和性の高い、3つのテーマを掲げ、社会課題を解決していきます。

#### ◆健康の増進

お客さまの健康を第一に考え、「健康増進」「病気予防」「早期発見」によって、健康寿命の延伸に取り組めます。

##### ・健康・医療・介護サービスなどの提供

当社のお客さま向けに、健康や育児、介護に関する相談や情報提供を、電話やインターネットを通じて24時間365日ご利用いただけるサービスを提供しています。

##### ・地方自治体と連携した情報提供

43道府県（2017年1月時点）の自治体と協定を結び、当社従業員が最新の健康・医療情報を全国のお客さまへ提供しています。全国約4万名の生涯設計デザイナーを有する強みを活かして、がん検診受診率向上や高齢者見守り活動など、各地域の課題解決に取り組んでいます。

##### ・保健文化賞の贈呈

保健衛生の向上に取り組む人々に感謝と敬意を捧げる賞として、1950年より保健文化賞の贈呈を毎年行っています。

#### ◆豊かな次世代社会の創造

持続的な社会を創造し、さらに発展させていくために、子育て支援、次世代を担う子どもたちの育成支援などに取り組めます。

- ・子育て支援への取組み

保育所待機児童の受け皿拡大のため、自社保有不動産への保育所・学童保育施設誘致に取り組んでいます。

- ・消費者教育・金融保険教育支援等

豊かな次世代社会の創造に向けて、「ライフサイクルゲームⅡ」を使用した消費者教育・金融保険教育の実施や、「第一生命全国小学生テニス選手権大会」の特別協賛などを行っています。

- ◆環境の保全

環境保全の取組みとして省資源・省エネルギーを実行し、緑化推進のための助成・顕彰を行っています。また環境に配慮した不動産投資を行うなど、多角的に環境保全に資する取組みを継続しています。

- ・緑の環境プラン大賞の共催
- ・緑の都市賞の特別協賛

- 消費者志向人財育成への取組み

- ◆消費生活アドバイザー資格取得の推進

消費者志向人財育成のため、消費生活アドバイザー資格の取得推進を長年継続しています。資格保有者は、2005年の78名から2016年時点では422名となりました。

- ◆消費者力検定試験への受験勧奨

消費生活アドバイザー資格取得に向けてのステップや、資格取得後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奨しています。2016年度は約260名が受験しました。

- Insurance Technology = “InsTech”への取組み

お客さまの一生涯に寄り添った「確かな安心」と「充実した健康サポート」のご提供をさらに強化すべく、生命保険事業のイノベーション創出に向けた取組みを行っています。この取組みを、保険ビジネス (Insurance) とテクノロジー (Technology) の両面から生命保険事業独自のイノベーションを創出する取組みとして“InsTech”と銘打ち、最優先の戦略課題として、推進しています。

主に「ヘルスケア領域」「アンダーライティング領域」「マーケティング領域」でのイノベーション創出に取り組んでおり、外部の開発力やアイデアを積極的に取り入れながら、生命保険業界全体のイノベーションをリードし、健康寿命の延伸に資することを目指しています。