

2020年5月28日

# 「お客さま第一の業務運営」に関する 具体的取組み

～2019年度の取組概況～

## ◆ はじめに

2017年6月に「お客さま第一の業務運営に関する方針」を策定し、「お客さまの安心と満足」を活動の原点において全社員で取り組んでいます。

「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく、2019年度の具体的取組みと取組状況を評価する指標の結果をお知らせします。

## ◆ 「お客さま第一の業務運営」に関する方針

- 方針 1. 「お客さまの安心と満足」を活動の原点におき、「お客さま第一」の業務運営を行います
- 方針 2. お客さまにご満足いただける商品・サービスを開発します
- 方針 3. お客さまの視点に立った保険募集を行います
- 方針 4. お客さまの大切なご契約を適切に管理します
- 方針 5. 保険金・給付金等を迅速かつ適切にお支払いします
- 方針 6. お客さまの利益を不当に害さないよう適切に業務を行います
- 方針 7. お客さまの声を業務運営の改善に活かします
- 方針 8. 「お客さま第一」の風土を醸成します

## ◆ 本方針に基づく取組状況を評価する指標（2019年度）

- 指標① 当社の商品・サービスへの満足度
- 指標② 代理店・募集人の対応・サービスへの満足度
- 指標③ お客さまの数（保有契約件数）
- 指標④ 契約継続率（契約件数ベース）
- 指標⑤ 生保かんたんモード利用率
- 指標⑥ 安心お届け日数（新契約成立日数・平均）
- 指標⑦ 代理請求特約付加件数
- 指標⑧ 家族E<sup>7</sup>y<sup>1</sup>e登録件数
- 指標⑨ 安心お届け日数（保険金等支払所要日数・平均）
- 指標⑩ お客さまの声に基づく改善件数
- 指標⑪ いのち・医療に関する情報提供 Webサイト閲覧数
- 指標⑫ いのち・医療に関する情報提供 セミナー受講者数・回数
- 指標⑬ MSA 生命アカデミー セミナー受講者数
- 指標⑭ MSA 生命アカデミー 動画等アクセス件数

※指標①～⑨には、以下の契約は含まれておりません。

三井住友海上火災保険株式会社・あいおいニッセイ同和損害保険株式会社より、当社へ契約移行された  
第三分野長期契約

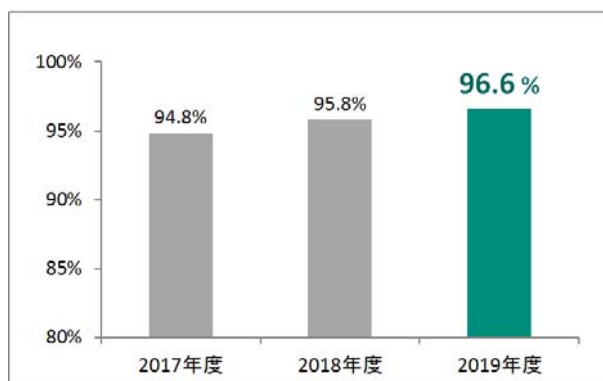
# 方針 1. 「お客さまの安心と満足」を活動の原点におき、「お客さま第一」の業務運営を行います

当社は、「お客さまの安心と満足」を活動の原点におき、すべての事業活動において、「お客さま第一」の業務運営を行います。

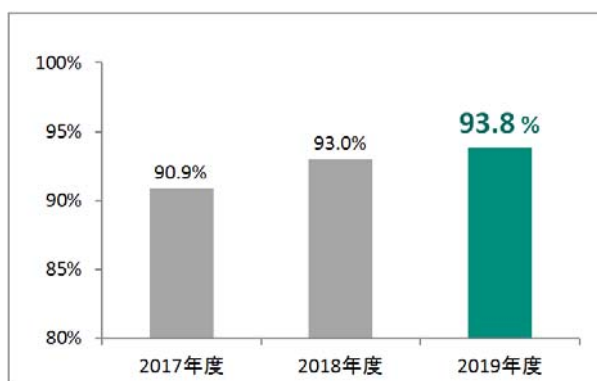
## 「お客さま第一」の業務運営 全体の取組み

- 当社は「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づき、**お客さまの安心と満足の実現**に向けて、各種業務に取り組んでいます。
  - ▶ 2019年度の当社の商品・サービスへの満足度は96.6%、代理店・募集人の対応・サービスへの満足度は93.8%でした。
  - ▶ 2019年度末時点のお客さまの数は354.4万件、ご契約継続率（25か月）は89.94%でした。

指標① 当社の商品・サービスへの満足度

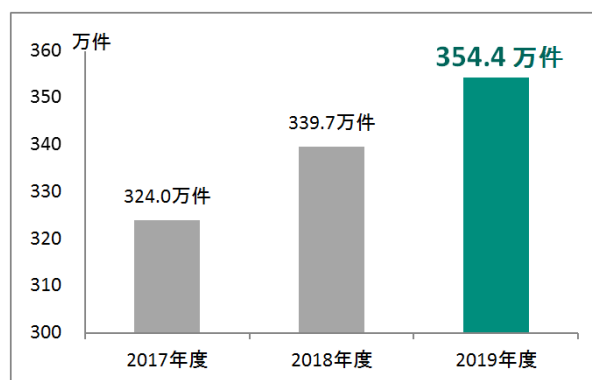


指標② 代理店・募集人の対応・サービスへの満足度

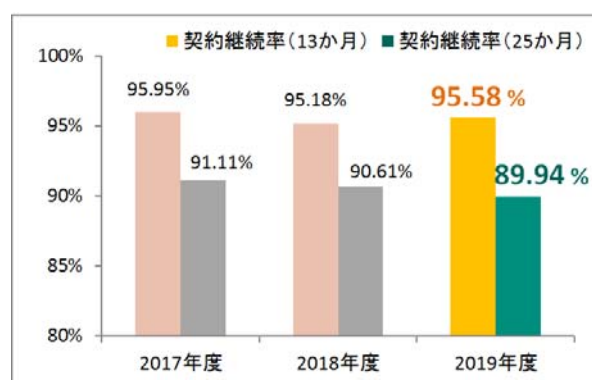


- お客さま Web アンケートのお客さま満足度 4 段階の回答選択肢のうち、「満足」・「どちらかといえば満足」の回答割合。調査期間：2019年4月～2020年3月

指標③ お客さまの数（保有契約件数）



指標④ 契約継続率（契約件数ベース）



- 個人保険および個人年金保険の毎年度末時点のお客さまの数（保有契約件数）。
- 個人保険および個人年金保険契約の継続率（13か月、25か月）。

- 消費者庁などで構成する消費者志向経営推進組織の呼びかけに対応し、消費者志向の考え方や取組み方針を表明する「**消費者志向自主宣言**」を2019年5月に実施しました。

## 方針2. お客様にご満足いただける商品・サービスを 開発します

当社は、「お客様の安心と満足」を実現するために、お客様ニーズに沿った商品・サービスを開発します。

- (1) お客様のニーズを的確に把握し、社会環境の変化等に迅速かつ柔軟に対応した商品・サービスを開発します。
- (2) お客様にとって、わかりやすく、ご満足いただける商品・サービスを開発します。

### お客様ニーズに沿った商品・サービスの開発

- 病気やケガによる就労不能への関心の高まりやライフスタイルの変化等に対応し、2019年6月に次の商品を開発しました。

- 「&LIFE 新総合収入保障ワイド」は、病気やケガによる就労不能の保障範囲を拡充した商品です。
  - ▶ 2019年度の契約件数は31,692件でした。
- 「&LIFE 暮らしの応援ほけん」は、死亡保障をなくし就労不能等の“働けないリスク”に特化した商品です。
  - ▶ 2019年度の契約件数は19,559件でした。



▲ 「&LIFE 新総合収入保障ワイド」  
「&LIFE 暮らしの応援ほけん」  
パンフレット

- ガン保険における、保障見直しにより生じるお客様不利益を解消するため、新たな取扱いを2020年3月より導入しました。

当社ガン保険に加入中のお客様が、「&LIFE ガン保険スマート」に保険契約を乗換えた場合、所定の条件を満たせば、乗換後契約の不担保期間中も保障を途切れさせることなく乗換が可能となりました。

- ▶ 「&LIFE ガン保険スマート」の2019年度の契約件数は32,584件でした。



▲ 「&LIFE ガン保険スマート」  
パンフレット



#### お客様の声

他のガン保険と比較して、保障内容が充実していますし、健康状態の3つの質問に「はい」「いいえ」で答えれば、加入できるか否かがわかるため、検討しやすいと思いました。

- 「無配当総合福祉団体定期保険」に、2019年10月より「**健康経営保険料率**※」を新たに設定し、認定団体に対する保険料割引制度を導入しました。

※「健康経営優良法人制度」により認定を受けた団体（経済産業省認定）専用の割引制度です。

- ▶ 2019年度末の保有契約件数は1,767件でした。  
うち健康経営保険料率を適用した件数は11件でした。



▲ 「無配当総合福祉団体定期保険」パンフレット

## お客さまのお役に立つサービスの充実

- 従来より、ご好評をいただいております「満点生活応援団<sup>※1</sup>」に加え、新サービス「**介護すこやかデスク**<sup>※2</sup>」を2020年4月より開始しています。

※1 当社の保険にご加入いただいたお客さまへ、健康・医療、暮らしに関するご相談にお応えする電話相談サービスです。

※2 介護や認知症に関する様々なご相談を電話で受付し、相談内容に応じたサービスメニューをご提供・ご紹介します。



介護に関するご相談に看護師等の資格を持った相談員がお応えします。また、ご家族向けの介護に関するところのご相談、認知症専門の医療機関のご紹介、お電話での認知機能チェックなど、お客さまにあったサービスをご案内します。



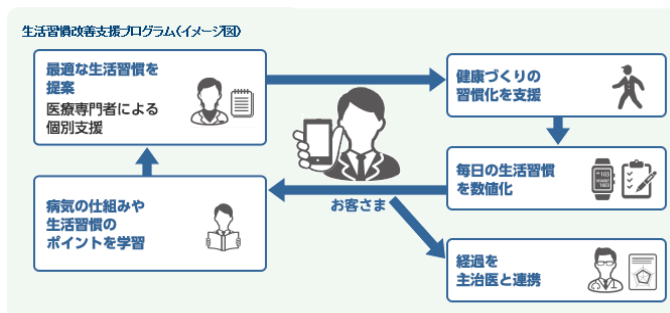
### 介護相談

- ★介護・認知症相談
- ★ご家族向けメンタルケア
- ★介護施設の情報提供
- ★あたまの健康チェック
- ★認知症専門医療機関の情報提供
- ★見守りサービス紹介

- 2020年4月より「&LIFE 新医療保険 A<sup>エース</sup> プレミア」専用サービス「**生活習慣改善支援プログラム**」の利用対象者を、脳血管疾患に加え、狭心症・心筋梗塞等を原因として三大疾病入院一時給付金を受取った被保険者さままで拡大し、サービスの充実を図っています。

### 生活習慣改善支援プログラム

脳血管疾患等の再発・重症化予防を目的に、お客さま一人ひとりにあった生活習慣改善のための最適なプログラムをご提供します。



▲ 「&LIFE 新医療保険 A<sup>エース</sup> プレミア」パンフレット

## 方針3. お客様の視点に立った保険募集を行います

当社は、お客様ニーズに沿った最適な商品・サービスを提供できるよう、適正な保険募集を行います。

- (1) お客様に適切な商品をご選択いただくため、お客様の状況やご契約の目的等を総合的に勘案し、ご意向を踏まえた提案を行います。
- (2) お客様に商品内容を十分にご理解いただけるよう、わかりやすく丁寧に説明します。

### 商品・サービスをわかりやすくご理解いただくための取組み

- 「Web 約款」を2019年6月に導入しました。  
現在、販売している商品の「ご契約のしおり・約款」が、当社オフィシャルサイト内の電子ファイルで、いつでもかんたんにご確認いただけるようになりました。  
▶ 2020年3月のWeb 約款利用率は45.5%でした。

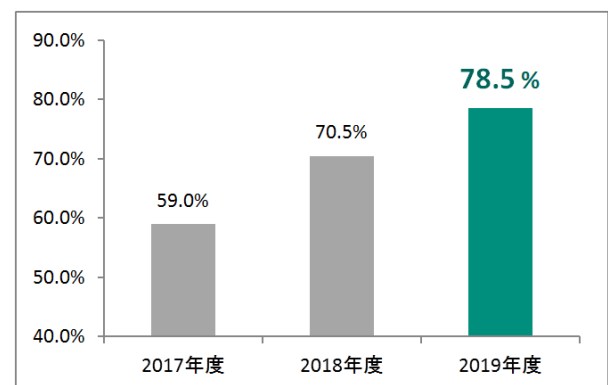


▲ Web 約款掲載先 (当社オフィシャルサイトの「ご契約者さま」内)

### 契約手続きの利便性を高める取組み

- 2020年1月、「生保かんたんモード<sup>※</sup>」に画像送信機能を追加しました。  
従来、ご契約時に自動車運転免許証や健康診断結果表などのコピーをご提出いただいていたましたが、それらをスマートフォン等で撮影して画像送信することにより、ペーパーレスでのお手続きが可能になりました。  
※「生保かんたんモード」とはタブレット型端末等を活用してペーパーレスで契約手続きを完結する仕組みです。  
▶ 2019年度の生保かんたんモード利用率は78.5%でした。

指標⑤ 生保かんたんモード利用率



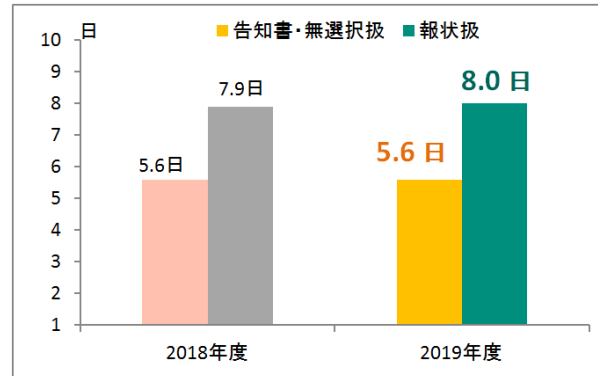
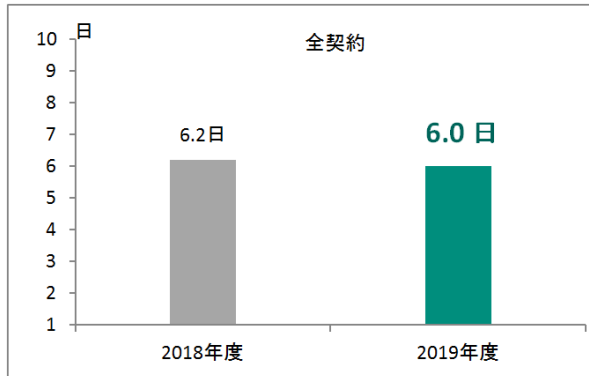
- 「生保かんたんモード」によるペーパーレス手続きを推進し、**お客さまにお申込みいただいた契約が1日でも早く成立する**ように取り組んでいます。
  - ▶ 2019年度の安心お届け日数（新契約成立日数・平均） 告知書・無選択扱は5.6日、報状扱は8.0日でした。



### お客さまの声

- タブレットを利用した手続きで、スムーズな手続きができてよかったです。
- 保険証券が予想以上に早く届いたので安心しました。ありがとうございます。

#### 指標⑥ 安心お届け日数（新契約成立日数・平均）



- お客さまのお申込日の翌日から、契約が成立する日までの営業日数の平均値。  
2019年度から、お申込みの際に「健康状態を告知いただくだけの場合など〈告知書・無選択扱〉」と「それ以外（医師の診査を受けていただく場合など）〈報状扱〉」に分け、それぞれについてご契約が成立するまでにかかる日数の短縮に取り組んでいます。なお、告知書・無選択扱と報状扱をあわせた全体の日数は6.0日でした。

## 代理店の募集体制を強化する取組み

- お客さまのご意向を丁寧に確認し、ご意向に沿った商品を提案するとともに、商品内容や重要事項をわかりやすく説明するよう、代理店と一緒に取り組んでいます。
- **募集代理店手数料制度**について、お客さまに一層ご理解いただけるよう、「求める代理店像」、「求める代理店像を実現するための代理店手数料制度の考え方」、考え方に基づいた「具体的な評価項目（募集品質項目等）」などを記載した冊子を、2019年6月に当社オフィシャルサイトに掲載しています。



## 方針 4. お客様の大切なご契約を適切に管理します

当社は、ご加入後もお客様へのアフターフォローを行い、大切なご契約を適切に管理します。

- (1) ご加入後も、ご契約内容や各種情報提供を定期的・継続的に行います。
- (2) ご契約後のお手続きについて、お客様の利便性の向上に取り組みます。
- (3) お客様からお預かりした保険料について、財務の健全性に留意した資産運用を行います。

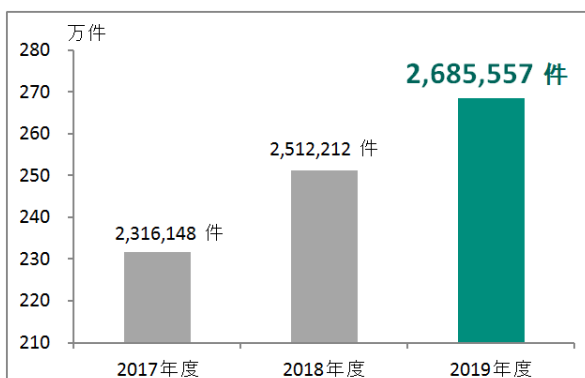
### アフターフォロー活動の取り組み

- お客様へご安心いただけるよう、「代理請求特約」や「家族<sup>アイ</sup>Eye（親族連絡先制度）」のご案内をはじめ、ご契約後の各種情報提供の機会を増やし、代理店によるアフターフォロー活動に取り組んでいます。
- ご契約者さまや保険金等の受取人さまが認知症や病気・ケガで寝たきりになるなど、意思表示ができないときに備え、受取人さまに代わってご指定の代理人の方が保険金等をご請求・お受け取りができる「代理請求特約」をご用意しています。
  - ▶ 2019年度末の「代理請求特約付加件数」は2,685,557件でした。
- ご契約者さまが保険契約に関する連絡先として、ご親族の方を登録いただく仕組み「家族<sup>アイ</sup>Eye（親族連絡先制度）」を導入しています。ご契約者さまと連絡がつかない場合などに、ご親族の方にご契約者さまの所在をおうかがいすることで、当社からの重要な案内を確実にお届けできます。
  - ▶ 2019年度末の「家族<sup>アイ</sup>Eye」登録件数は244,016件でした。

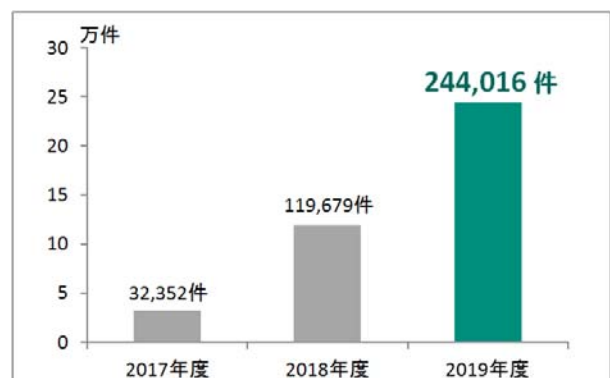


▲ 「家族<sup>アイ</sup>Eye・代理請求特約のご案内」

指標⑦ 代理請求特約付加件数



指標⑧ 家族<sup>アイ</sup>Eye登録件数





## ご契約後のお手続きの利便性を高める取組み

- 「お客さまサービスセンター」に AI を導入し、コールセンターの接続品質（つながりやすさ）向上と対応品質改善に取り組んでいます。
  - ▶ 2019 年度の「お客さまサービスセンター」のご利用件数は 370,322 件でした。
- 「HDI 格付けベンチマーク<sup>※1</sup>」において、当社は「**問合せ窓口**」・「**Web サポート<sup>※2</sup>**」・「**モニタリング<sup>※3</sup>**」の 3 部門で、最高評価の三つ星を獲得しました。
  - ※1 HDI-Japan が主催する企業のお問い合わせ窓口の品質に対する格付け
  - ※2 オフィシャルサイトのわかりやすさ、使いやすさを評価する項目
  - ※3 実際のお客さまとの録音データをもとに、対応品質（クオリティ）を評価する項目

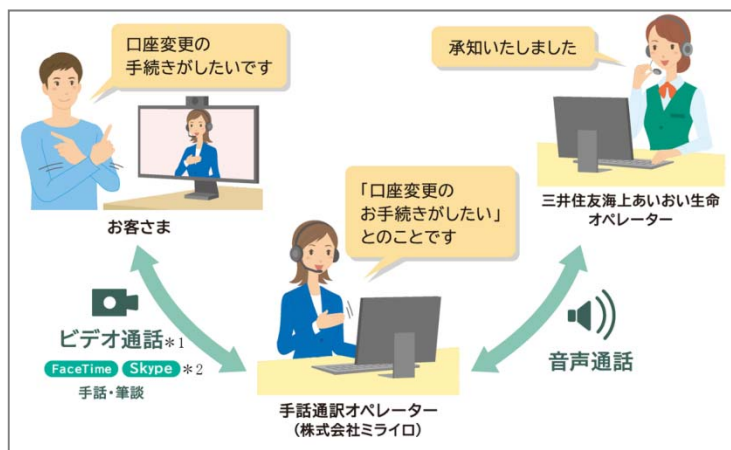


### お客さまの声

今回変更があり、初めて直接やり取りをしました。コールセンターの方の対応が素晴らしく、この会社で契約して良かったとつくづく思いました。

- 高齢のお客さまや障がいをお持ちのお客さまからお問い合わせいただきやすいよう、「**シニア専用ダイヤル**」や「**手話通訳サービス**」を用意しています。
  - ▶ 2019 年度の「シニア専用ダイヤル」ご利用件数は 6,522 件でした。

### ▼ 「手話通訳サービス」イメージ



- ※1 ビデオ通話の通信料はお客さま負担です。
- ※2 「Skype」は、Microsoft グループ会社の商標または登録商標です。その他の会社名、システム名、製品名は、各社の商標または登録商標です。

## 資産運用の取組み

- 当社の資産運用は、資産負債の総合管理（ALM）を実施し、資産の健全性と流動性を確保しつつ、長期的に安定した収益を確保することを基本方針としています。
- 投資を通じた社会貢献として、独立行政法人鉄道建設・運用施設整備支援機構が発行するサステナビリティボンドを購入しました。



## 方針5. 保険金・給付金等を迅速かつ適切にお支払いします

当社は、保険金・給付金等を迅速・適切にお支払いするために、お客さまへのご確認とわかりやすい説明に取り組みます。

- (1) 保険金・給付金等を漏れなくお支払いするために、ご契約内容について定期的にお客さまにご確認いただくよう取り組みます。
- (2) 保険金・給付金等のご請求の際に、お客さまにわかりやすく説明するとともに、簡便なお手続きでお支払いができるよう取り組みます。

### 保険金・給付金等を迅速・適切にお支払いするための取組み

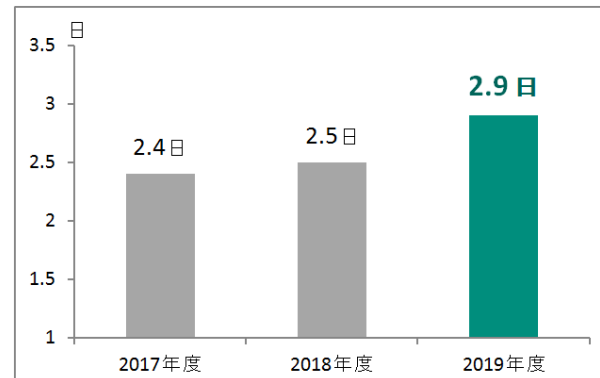
- **保険金・給付金等を迅速かつ適切にお支払いする**ために、お客さまからのご請求のご連絡は専門スタッフが電話で対応し、ご請求からお支払いまでの流れや、お支払いできる可能性のある保険金・給付金等について説明しています。

また、ご請求手続きに必要な書類を、ご契約やご請求の内容に応じて作成しています。

▶ 2019年度の安心お届け日数（保険金等支払所要日数・平均）は2.9日でした。

- ご請求手続きをお忘れでないか、お電話（ご請求サポートコール）やお手紙でお知らせしています。  
保険金・給付金請求書類をお送りしてから一定期間経過してもご請求のない場合に、確認しています。

指標⑨ 安心お届け日数  
（保険金等支払所要日数・平均）



- お客さまから保険金・給付金請求書類を会社・代理店が受け付けた日から着金日までの営業日数の平均値。



#### お客さまの声

給付金請求の依頼をして返信を忘れていました。郵便ハガキでお知らせいただいて手続きをしました。すぐに完了のお知らせが届きました。親切、迅速な対応に感動しております。

- 給付金等のご請求手続きについて、聴覚障がいのあるお客さま向けに**手話動画によるガイダンス**を開始しました。  
視覚に障がいがあるお客さま向けの音声ガイダンス機能も用意しています。



▲ 手話動画イメージ

## 方針6. お客様の利益を不当に害さないよう適切に業務を行います

当社は、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を管理し、適切な業務運営を行います。

### 利益相反取引の適切な管理に向けた取組み

- お客様の利益を不当に害することがないように、利益相反管理統括部署を定め、方針・規定・マニュアルに基づき適切に把握・管理しています。

## 方針7. お客様の声を業務運営の改善に活かします

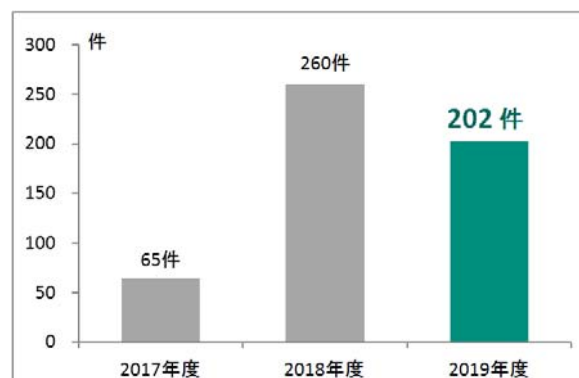
当社は、お客様の声に対し迅速・適切・真摯な対応を行います。  
また、お客様の声をお客様の満足度向上に向けた業務改善に活かします。

### お客様の声に基づく改善取組み

- お客様Webアンケートや代理店を通じてお寄せいただいたお客様の声（ご意見・ご要望）を真摯に受け止め、**商品・サービスの改善**に取り組んでいます。

- ▶ 2019年度の「お客様の声に基づく改善件数」は202件でした。

指標⑩ お客様の声に基づく改善件数



# お客さまの声に基づく改善例



## お客さまの声

アイ  
家族Eyeで登録した親族に、登録したことを連絡してほしい。



### 改善内容

アイ  
家族Eye（親族連絡先制度）にご登録いただいたご親族の方へ「家族Eye登録完了通知ハガキ」の送付を開始しました（2020年1月より開始）。

#### ▼ 登録完了通知見本



## お客さまの声

給付金請求書類の書き方がわかりにくい。



### 改善内容

お客さまが記入方法を確認したい給付金請求書類について、該当書類を選択いただき、動画で確認できるサービスを開始しました（2019年5月29日より開始）。

給付金請求書類に同封された、動画案内チラシに掲載のQRコード（動画URL収載2次元コード）をスマートフォン等で読み込むことで、いつでもどこでも給付金請求書類の書き方の解説動画を視聴することができます。



#### 書類の記入方法のポイントを動画でわかりやすく解説

##### POINT 1 確認したい書類のご選択

ご確認したい書類をご選択ください。書類に合わせた書き方やご注意いただきたいポイントをご案内します。



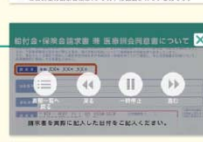
##### POINT 2 記入方法の解説

ご選択いただいた書類の記入方法をナレーション付きの動画にて解説します。



##### POINT 3 お好みのペースで視聴可能

メニュー画面から、一時停止、戻る、進むといった操作ができ、お好みのペースで書類をご記入いただけます。



## 方針 8. 「お客さま第一」の風土を醸成します

当社は、「お客さま第一」の価値観が企業文化として定着するよう、社員・代理店への教育等を通じて「お客さま第一」の風土を醸成します。

### 「お客さま第一」の浸透・定着の取組み

- 「お客さま第一」の価値観を全役職員へ浸透させるため、経営陣によるメッセージを継続して発信しています。
- 経営陣と社員が対話を行う「経営ミーティング」を全 11 回実施し、日常業務における「お客さま第一」の取組みについて話し合いました。
- 7月を「お客さま第一・ステージアップの月」と定め、全職場で職場ミーティングを実施し、お客さま第一の業務運営をステージアップさせる取組みを行いました。



▲ 社内会議での丹保社長によるメッセージ発信

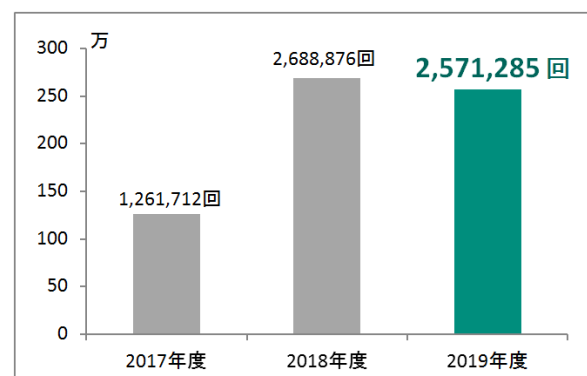
### お客さまに情報を提供する取組み

- 生命保険会社の社会的使命の一つとして、お客さまへの「いのち・医療に関する啓発活動」に取り組んでいます。
  - 健康に役立つ情報を Web サイトで提供
    - ・からだケアナビ
    - ・先進医療.net
    - ・先進医療ナビ 等
  - ▶ 2019 年度のいのち・医療に関する情報提供 Web サイト閲覧数<sup>※</sup>は 2,571,285 回でした。  
※からだケアナビ、先進医療.net の閲覧数
- いのち・医療に関する各種セミナーの開催
  - ・認知症予防セミナー
  - ・乳がん・子宮がん・大腸がんセミナー
  - ・脳卒中セミナー 等
- ▶ 2019 年度のいのち・医療に関する情報提供セミナー回数は 481 回、受講者数は 14,379 人でした。

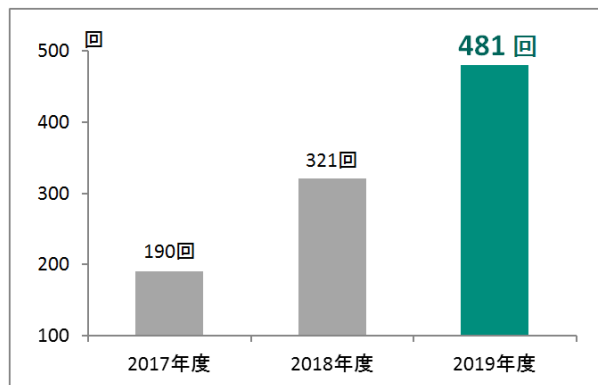


▲ 認知症予防セミナーでのもの忘れプログラム体験

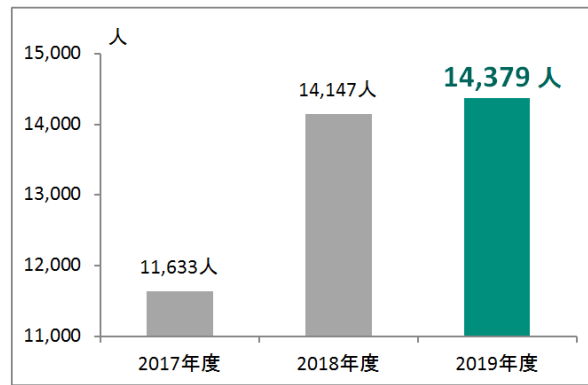
指標① いのち・医療に関する情報提供 Web サイト閲覧数



指標⑫ いのち・医療に関する情報提供  
セミナー回数



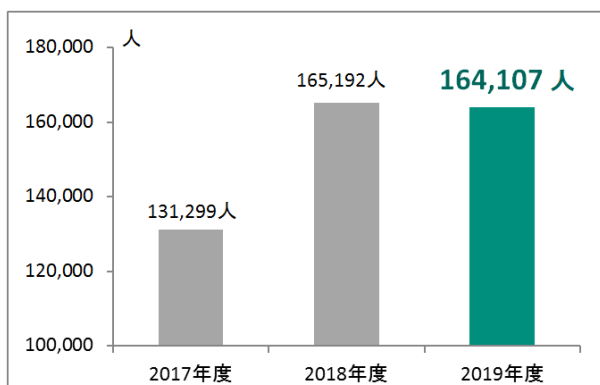
セミナー受講者数



## 社員・代理店に対する教育の取組み

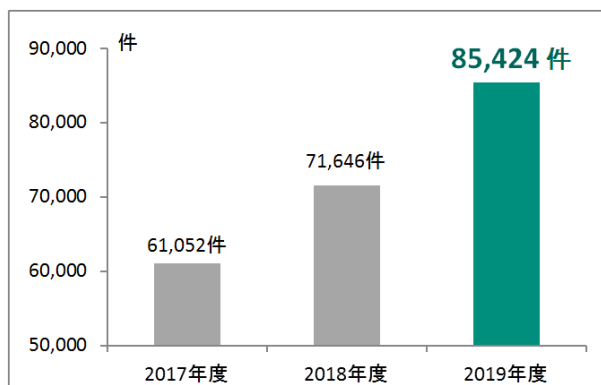
- 教育推進部門「MSA 生命アカデミー」を社内に設立し、お客さまニーズに応えるコンサルティング力向上のため、**社員・代理店を対象にした教育・研修**を行っています。
  - ▶ 2019年度のMSA 生命アカデミーセミナー受講者数は164,107人、MSA 生命アカデミー動画等アクセス件数は85,424件でした。
- 社員・代理店向け研修にAI ロールプレ機能<sup>※</sup>を導入し、ロールプレイングの習慣化やマナー改善に取り組んでいます。
  - ※ スマートフォンなどで話し手を撮影した動画から、表情、感情および声を分析、数値化し、印象値を算出、レポートを作成するものです。

指標⑬ MSA 生命アカデミー セミナー受講者数



▲ 介護に関するセミナーの様子

指標⑭ MSA 生命アカデミー 動画等アクセス件数



▲ 動画による研修資料

## (追補) 新型コロナウイルス感染症に伴う当社の取組み

当社は、「新型コロナウイルス感染症」の感染拡大に伴い、次のような取組み（特別措置）を行っています（2020年5月26日現在）。

### 保険料のお払込みに関する特別措置

- 当該感染症の影響により保険料のお払込みが困難な場合、お客さまからのお申し出により、保険料の払込猶予期間を、2020年9月30日まで延長します。
- 契約者貸付を受けられているご契約や立替金（保険料自動振替貸付）がすでに適用になっているご契約で、当該感染症の影響により貸付金・立替金返済のお手続きができないことにより失効する場合、お客さまからのお申し出により2020年9月30日まで返済期限日を猶予します。

### 契約者貸付に関する特別措置

- 契約者貸付に関して、2020年9月30日までは年利0.0%の特別金利を適用することで、貸付利息を減免します（受付期間：2020年3月16日から2020年6月30日まで）。
- 契約者貸付のお申し出に際して、必要書類を一部省略する等により、簡易かつ迅速な取扱いを行います。
  - ▶ 契約者貸付に関する特別措置の受付開始以降（2020年3月16日以降）の累計で、契約者貸付件数は6,148件です（2020年5月22日現在）。

### 保険金・給付金のご請求に関する特別措置

- 保険金・給付金等のお支払いに際して、必要書類を一部省略する等の簡易かつ迅速な取扱いを行います。
- 本来入院による治療が必要であったものの、当該感染症の影響により入院治療が開始できず、医師の管理下で自宅やその他施設で療養した場合や、当初の予定より早く退院された場合は、医師の証明書等をご提出いただくことで、当該期間についても入院されたものとして入院給付金をお支払いします。
- 新型コロナウイルス感染症を原因として、死亡または所定の高度障害状態に該当された場合、災害による死亡等を保障する商品（災害割増特約、傷害特約等）において、災害死亡保険金等をお支払いします。ただし、災害保障期間設定型定期保険（商品名：オーナーズロード）の災害死亡保険金および災害高度障害保険金は、新型コロナウイルス感染症のお支払対象外となります。

以上