



フコクしんらい
smart life partner

フコクしんらい生命保険株式会社

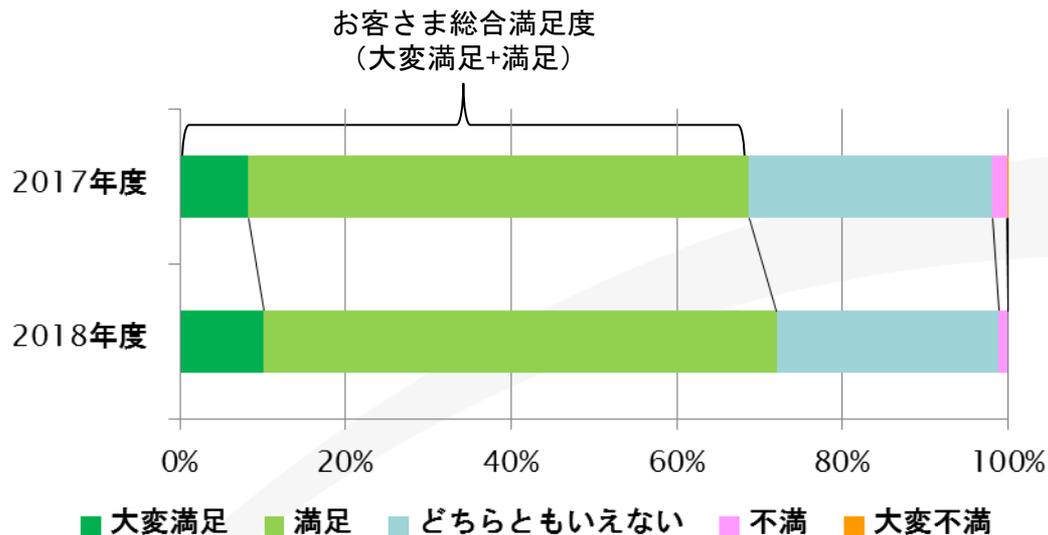
2018年度

『「お客さま基点」の業務運営方針』の取組結果

取組状況を測る指標について

当社が顧客本位の業務運営を推進していく上での考え方をあらわした、『「お客さま基点」の業務運営方針』について、その取組状況を測る指標を「お客さま総合満足度」としております。

2018年度における当社のお客さま総合満足度は、72.1（2017年度 68.7）となっております。



当社にて行いました「ご契約者アンケート」の総合満足度評価における、大変満足と満足の合計をお客さま満足度としております。なお、アンケートに際しては、大変満足、満足、どちらともいえない、不満、大変不満、の5段階での評価としております。

<2018年度調査の概要>

- ・調査時期 : 2018年10月12日～2018年11月15日
- ・調査方法 : 郵送およびWeb調査
- ・調査対象 : 2018年9月1日時点で契約継続中のご契約者10,000名
- ・有効回答数 : 2,340名

※本調査は2017年度より開始したものです。

取組状況

方針 1. 「お客さま基点」にもとづく行動の実践

◆お客さまサービスのさらなる向上のための組織づくり

- ・ 代理店への「お客さま基点」の定着にむけた取組

金融機関代理店の監査・検査部門担当者研修会において、外部講師（弁護士）により「『顧客本位の業務運営に関する原則』の定着に向けた体制整備」と題した講演を行うなど、当社委託代理店においても「お客さま基点」の定着にむけた取組みを実施しました。

◆お客さまの声にもとづく業務改善の実施

- ・ お客さまの声にもとづく業務改善の具体例

お客さま相談窓口や代理店などに寄せられたお客さまの声は当社の貴重な財産と認識し、業務改善に活かしています。2018年度の改善事例の主なものとは以下の通りです。

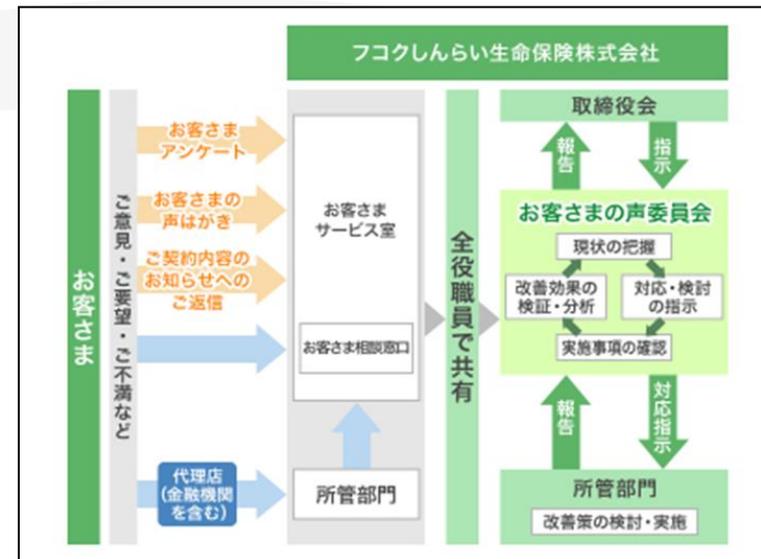
①控除証明書の発送時期の早期化

発送までの処理プロセスを見直し、払込方法別に従来より早期に発送できるようにしました。

②解約請求書送付時のご案内文書の改訂

解約手続き後に保険料が口座振替された場合には翌月中旬に返金されることの記載を強調し分かりやすくしました。

【お客さまの声を活かす態勢】



取組状況

方針 1. 「お客さま基点」にもとづく行動の実践

◆ 募集代理店手数料体系の検討

- 当社は、お客さまのニーズを的確に捉え、機敏に行動し、お客さまの最善の利益を実現するよう努めていく「お客さま基点」にもとづく行動の実践を掲げており、募集代理店についても、こうした方針に沿ったうえでお客さま対応を行い、当社と共にお客さまにとって最適な保障をご提供することを理想としています。
- 当社の募集代理店手数料体系は、募集代理店を業績面から評価するとともに、お客さまを長期にわたってサポートする等の「募集品質」を評価する手数料体系となっており、上記理想の実現に向けた取組みを評価するものです。

当社の募集代理店手数料の考え方

- なお、当社では、募集代理店手数料のほかに当社の特定商品の販売量に偏った上乘せ報酬等の支払はありません。

◆お客様のニーズにお応えした保険商品の提供

・「利率更改型一時払終身保険」の開発

お客様の死亡保障ニーズや資産運用ニーズを満たす円建て商品として、「利率更改型一時払終身保険」を開発いたしました。本商品は2018年10月より信用金庫をはじめとした当社委託代理店にて販売を開始しました。

【商品パンフレット】

(金融機関代理店)

【商品パンフレット】

(一般代理店)

©1976, 2019 SANRIO CO., LTD. APPROVAL NO. G600961

・「介護保障定期保険特約」の付加可能商品の追加

お客様が選択可能な特約の充実のため、2018年4月に販売開始した認知症診断給付金付「介護保障定期保険特約」を「解約返戻金抑制型医療保険」へ付加できる取扱を、2018年10月より開始しました。

取組状況

方針3. お客さまへの情報提供の充実

◆認知症への理解を深めるための普及・啓発の推進に向けた情報提供

- 公文教育研究会との提携による認知症啓発セミナー等の開催

株式会社公文教育研究会（KUMON）と提携し、信用金庫との共催による「認知症予防セミナー」を通して、認知症を正しく理解し、すべての高齢者およびその家族が安心して暮らせる地域社会作りに貢献するための情報提供を行っています。

さらに、KUMONが展開する「学習療法®」教材を使用した「脳の健康教室®」を本社周辺住民の皆さまに対して、脳の健康づくり（認知症予防）のため運営しています。



「認知症予防セミナー」風景

〇〇市の皆様へ

〇〇信用金庫

認知症予防セミナー開催

☆脳の健康を保ち、イキイキ生活する秘訣☆

開催日：〇月〇日（〇曜日）
 開催場所：〇〇市民ホールにて **参加費無料！**

カリキュラム

12:00 開場
 12:45 ご挨拶 〇〇信用金庫 理事長〇〇
 13:00 セミナー講演 KUMON学習療法センター
 認知症の活性化と認知症の進行抑制・改善および
 予防に効果のあるKUMONの「学習療法®」について
 映画上映「僕がジョンと呼ばれるまで」
 16:00 セミナー終了

会場までの地図

今回のセミナーは限られたお客さまに案内させていただいております。受講希望の場合は下記までお申度くさせていただきますようお願いいたします。

受付：〇〇信用金庫 〇〇部
 担当：信金太郎
 電話：000-000-0000
 Fax：000-000-0000

主催：フコクしんらい生命保険株式会社
 KUMON 学習療法センター
 協力：信金太郎

認知症予防セミナー申込

2018年 月 日

〇月〇日開催のセミナーに申込いたします。

お名前 _____ ご住所 _____
 _____ _____
 _____ _____

ご連絡先 _____

「脳の健康教室」は社会貢献活動の一環として行っております。

フコクしんらい KUMON 学習療法センター

が目ざめる健康教室

生徒募集中

主催：フコクしんらい生命保険株式会社
 協賛：KUMON 学習療法センター

■参加対象：お一人ご一人が教室に通えるおむね60歳以上の方を対象に
 募集します。定員18名 ※応募者多数の場合は抽選

■参加期間：2019年5月14日～2019年10月29日

■内 容：毎週火曜日（10:00～）週1回教室での30分程度のラクラク学習
 （英語）とお茶をしながらの楽しみあしりしゅべり、そして毎日自宅でできる
 学習教材を勉強します。

■期 間：1ヵ月分2,000円（教材費やお茶代等）です。

■開催場所：新北区西新街8-17-1 住友不動産新街ランドタワー32階
 フコクしんらい生命保険株式会社 教室

■申込先：でんわ 03-5348-6527 福田・宮内・漢江まで
 （受付時間：平日 9:00～17:00）

■期 切：2019年4月26日（金）
 ※お電話より、応募しました個人情報は、参加申込受付時の本籍県・勤務先等のために利用し、他の目的には利用しません。

【ご参加のメリット】

- 1 認知症予防の知識が身につきます。
- 2 認知症予防の知識が身につきます。
- 3 認知症予防の知識が身につきます。

【教室展開】

毎月家でも10分くらいで出来る学習も
 KUMONの教材を使って
 自分でも勉強出来ます。



当社の「脳の健康教室」風景

取組状況

方針4. お客様の立場にたったアフターサービスの充実

◆お客様の利便性向上に向けた取組み

- ・お客様へのお知らせ発送用封筒への点字対応

当社契約者さまへ年1回発送しております「ご契約内容のお知らせ」の封筒に、視覚に障がいをお持ちのお客様にむけて、点字で当社からのお知らせである旨の印字を行いました。

- ・「指定代理請求特約」の中途付加の取扱開始

2018年10月より、すでにご加入済みのご契約についても「指定代理請求特約」の付加の取扱を開始しました。

※「指定代理請求制度」とは、被保険者ご本人が受取人となられる保険金・給付金等について、被保険者本人が請求できない「特別な事情」があるときに、契約者が被保険者の同意を得てあらかじめ指定した指定代理請求人が保険金・給付金等を代理請求することができる制度です。

- ・「生命保険料控除証明書」の作成方法の変更対応

年に2回保険料を払い込みいただく半年払契約の「生命保険料控除証明書」は、保険料の払込みごとに2枚に分けて作成していましたが、お客さまからのご要望を反映し年間の払込分を1枚にまとめて作成するよう変更しました。

- ・ホームページからの書類送付請求のご案内

当社ホームページでお申し出いただける請求書類などの送付を、スマートフォンなどから簡単に依頼いただけるよう、「ご契約内容のお知らせ」同封のチラシにQRコードを追加しました。

取組状況

方針6. smart life partnerとしての人材育成

◆smart life partner 育成に向けた仕組みづくり

当社では、第4次中期経営計画（2018年度～2021年度）において策定したNEXT10の「10年後のありたい姿」の一つに「すべての社員がフロントの役割を担い、専門性を高め、発揮し続けるプロフェッショナル集団となる」と掲げています。これにより、いかなる部門や役割であってもお客さまの立場で考えて行動することを推進しています。この「10年後のありたい姿」の実現を促進することを企図して、以下の取組みを行ないました。

・組織・人材開発プログラムの改定

人材育成等について定めた「組織・人材開発プログラム」を改定しました。例えば、若手社員を対象にジョブローテーションを定め、早期に複数の部門を経験をすることにより、多様な視点を理解して行動ができる人材の育成に努めています。

・組織P D C A 推進活動の実施

所属ごとの組織状態をエンゲージメントサーベイにより可視化し、所属ごとに組織改善に向けてP D C Aを回し、働きがいのある職場づくりを推進する「組織P D C A 推進活動」を実施しました。本活動において、全所属の共通改善項目として「顧客意見に基づく改善」を指定し、全所属がそれぞれの役割においてお客さま視点を意識した業務改善に取り組みました。