



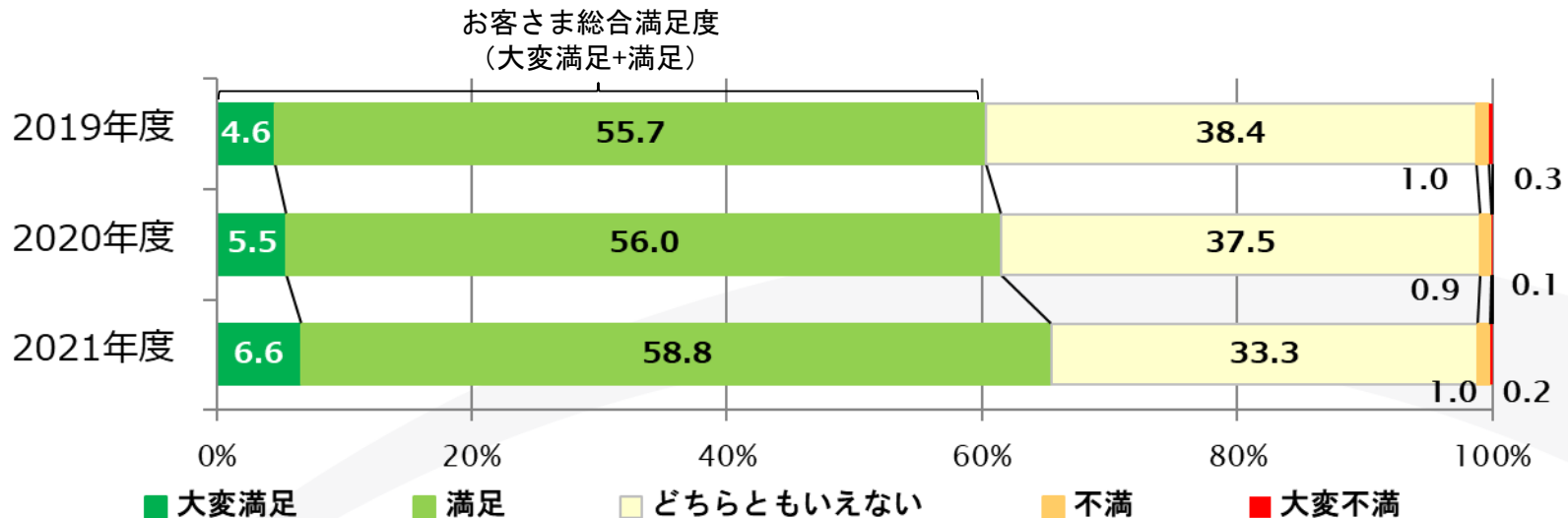
フコクしんらい
smart life partner

フコクしんらい生命保険株式会社

2021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うえ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」としています。2021年度のアンケート調査による当社の「お客さま総合満足度」は、65.4（2020年度 61.5）となりました。お客さまの声であるアンケート結果を分析し改善の取組みに繋げ、お客さまの一翼を担う存在となるべく努めてまいります。



当社にて行いました「お客さまアンケート」の総合満足度評価における、「大変満足」と「満足」の合計を「お客さま総合満足度」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段階評価としております。

<2021年度調査の概要>

- ・ 調査時期 : 2021年7月6日～2021年8月4日
- ・ 調査方法 : 郵送およびWeb調査
- ・ 調査対象 : 2021年6月1日時点で契約継続中の契約者さま9,969名
- ・ 有効回答数 : 2,780名

◆ 「お客さま基点」にもとづく業務運営に向けた取組み

当社の企業活動のあらゆる目的は、企業理念である「一翼をになう存在をめざして」にあります。誠実・公正な業務運営を行いお客さまの最善の利益を図ることで、お客さまに選ばれ続ける会社となるべく、「お客さま基点」を体現しお客さまの生活の一翼を担っていきます。

企業理念

一翼をになう存在をめざして

お客さまとの長いおつきあいがあればこそ提供できる保険商品やサービスの開発を通して、お客さま一人ひとりの生活の一翼をになう存在をめざします。

- お客さまの生活の一翼をになう存在として
- パートナーの一翼をになう存在として
- フコク生命グループの一翼をになう存在として
- 職員の人生の一翼をになう存在として
- 社会の一翼をになう存在として

■ 「お客さま基点」の価値観の共有・深化

2021年度は、職員に対し「お客さま基点」と自身の目の前の業務との繋がりを考える一つの機会として全社アンケートを実施しました。一人ひとりが「お客さま基点」の考えを持ち、日々の業務に取り組む姿勢を企業文化として醸成していきます。

■ コンプライアンス研修・教育の実施

コンプライアンスを実践した公正・誠実な行動により、広く社会からの要請に応えることが「お客さま基点」に通じるとの認識のもと、コンプライアンス研修を役職員・募集代理店に対して定期的実施しています。

◆ 「お客さまの声」にもとづく業務改善の実施

当社では、『「お客さま基点」の業務運営方針』のもと「お客さまの声」を幅広く取り入れ、お客さまの立場にたった業務の改善に活かす取組みを最重要課題と位置付けています。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。

■ 「お客さまの声」にもとづく業務改善の具体例

2021年度の改善事例の主なものは以下のとおりです。

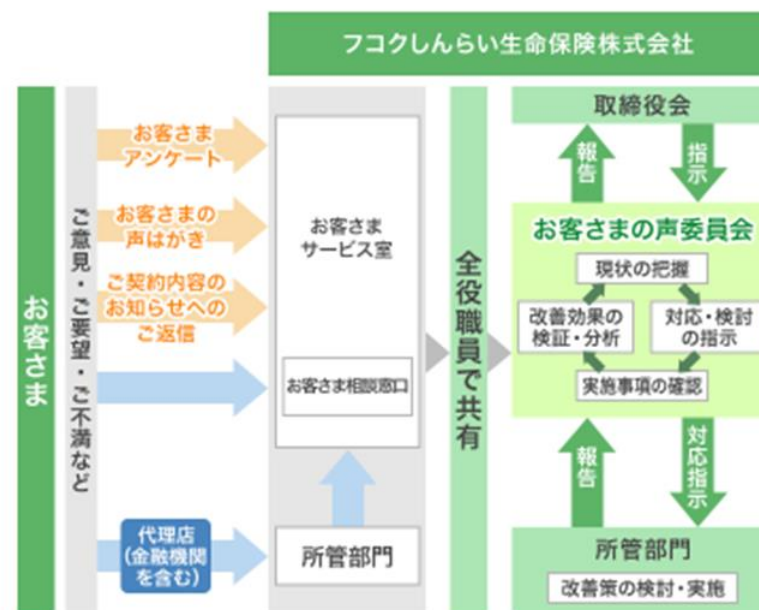
【「お客さまの声」を活かす態勢】

① 保全手続きにおける必要書類の簡素化

本人確認書類をご提出いただくことで保険証券の提出を不要とする取扱いを行っています。従来より、一部の保全手続きに対し適用していましたが、2021年度より、すべての保全手続きに適用することとしました。

② 手話通訳・筆談サービスの導入

耳や言葉の不自由なお客さまの不安を解消すべく、2021年9月より「フコクしんらい生命手話通訳・筆談サービス」を導入しました。本サービスは、お客さまからのお問合せを手話や筆談で受け付け、当社のオペレーターにリアルタイムで通訳します。これにより、耳や言葉の不自由なお客さまにも、お客さま相談窓口にもスムーズにお問合わせいただくことができるようになりました。



「お客さまの声」を今後の経営に活かし、当社の商品・サービスの向上および業務の改善へとつなげていくための態勢を整えています。

◆ 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（詳細はこちら）](#)

- また、「募集代理店によるお客さま基点にもとづく行動の実践」を一層推進する募集代理店手数料とすべく、当社内での検証等を継続的に実施し、今後の改定に向けて検討してまいります。
- 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いはありません。

◆お客様のニーズにお応えした保険商品の開発

当社は代理店チャネルによる保険販売を専門とする保険会社として、信用金庫などの金融機関代理店や、損害保険代理店を中心とする一般代理店を通じた商品提供を行っています。
お客様の多様なニーズにお応えすべく販売チャネルごとに豊富な商品ラインナップを取り揃え、お客様のライフプランに合わせた保険商品の提供が行えるよう努めています。

◆当社個人向けの商品一覧はリンク先をご参照ください。
<https://www.fukokushinrai.co.jp/consider/product/>

■医療保険のリニューアル

2021年7月に、最新の医療事情に合わせて「解約返戻金抑制型医療保険」をリニューアルしました。
加えて、近年増加傾向にある退院後の通院治療や、入院期間が長期化しやすい特定8疾病、さらには特定感染症に備えられる特約等を新たに開発しました。特約を組み合わせることで、お客様のニーズに合わせたさまざまなリスクに備えることができる商品です。



解約返戻金抑制型医療保険
リニューアルで
さらに
保障内容が充実!

ポイント2
特定8疾病による入院も同様に
上乗せ保障の対象。

入院特約	
新型コロナウイルス感染症 一類感染症 二類感染症 三類感染症	特定感染症 特定感染症

© 2022 SANRIO CO., LTD. APPROVAL NO. L631600

お客様に保険商品の特徴をより分かりやすくお伝えするため、当社ホームページにて説明動画を公開しています。

※上記の説明内容は個人向け商品の概要を説明したものですので、詳細につきましては必ず「パンフレット」「契約概要」「特に重要なお知らせ（注意喚起情報）」「ご契約のしおり・約款」をあわせてご覧ください。

◆お客様に最適な保険商品・サービスの提供

- ・お客様のライフスタイルに合った保険商品・サービスの提供を行うため、年齢・職業・家族構成等の属性に係る必要な情報やご加入の目的等を把握し、お客様に最適な保険商品の提供に努めています。
- ・特にご高齢のお客様に保険商品のご加入をご検討いただく際は、複数回の面談の実施やご家族の同席をお願いする等、ご加入の意思の確認を適切に実施しています。
- ・募集代理店に対しては、お客様にご提案する際にご意向を確認させていただくとともに、お申込みいただく際にも改めてご意向に合致しているか再確認させていただくよう教育・指導を行っています。
- ・また、契約の引受査定については、お客様の立場にたち公平な査定を行うとともに、現状に即した査定標準の見直しを行っています。

◆募集体制の多様化

■非対面募集スキームの態勢整備

新型コロナウイルス感染拡大の影響により、契約募集時の面談が困難になっている状況を踏まえ、一定の条件のもと、郵送やデジタル機器を介したオンラインでの面談などにより契約のお手続きを可能とする態勢を整備しています。

■Web約款を活用した募集スキームの導入

2022年4月よりすべての販売チャネルにおいて、ご契約の際に約款の受取方法を冊子、Web約款からご選択いただけるよう、募集時のスキームを整備しました（一部の商品を除く）。

【当社ホームページ（Web約款ページ）】

<https://www.fukokushinrai.co.jp/agreement/>



◆お客さまをサポートするサービスの提供

お客さまの支えとなるよう、保険商品にとどまらず、多様な側面から認知症予防をはじめとする健康管理等をサポートするサービス等を提供しています。

■脳トレアプリ・脳トレドリルの提供

【当社ホームページ（サービスのご紹介ページ）】

「認知症予防の重要性をより広く浸透させていく」ことを目指して、株式会社NeUとの連携により、脳トレアプリ・脳トレドリルを提供※しています。当サービスは、「介護保障定期保険特約」・「軽度介護保障特約」の契約者さまとご家族（合計2名まで）に契約日から2年間無料でご利用いただけます。

認知症予防のための脳トレアプリ・脳トレドリル
Active Brain CLUB
フコクしんらい生命版



■健康や介護などに関する無料電話相談サービスの提供

【専門家がお答えする電話相談サービス※についてはこちら】
<https://www.fukokushinrai.co.jp/contractor/dial/elderlycare.html>

ご自身やご家族の健康や介護に関して気がかりなこと、育児の悩み、あるいは年金や税務についての疑問点や不明点などに、それぞれの専門家がお答えする契約者さま向けの無料電話相談サービスを提供※しています。

フコクしんらい生命の無料相談室
フコクしんらいダイヤルサービス



■「しんらいお役立ち情報」のご提供

ご希望のお客さまへ、成年後見制度相談窓口のご紹介を行うサービスなど、認知症に関するお役立ち情報を当社ホームページにてご紹介しています。当社の契約者さま・被保険者さまに限らず、どなたにもご活用いただける情報をご案内しています。

【成年後見制度相談窓口の紹介など、認知症に関するお役立ち情報はこちら】
https://www.fukokushinrai.co.jp/useful_info

認知症に関するお役立ち情報をご紹介
しんらいお役立ち情報



※ご加入の商品等により利用できるサービスが異なります。ご利用等にあたっては最新の情報を必ずご確認ください。
付帯サービスの一覧はこちら <https://www.fukokushinrai.co.jp/contractor/#anc04>

◆分かりやすい募集資料の作成、改善

お客様に保険商品を正しくご理解いただくため、当社の各種ガイドラインに沿って募集資料を作成し、重要な情報がお客さまにとって分かりやすい資料の提供に努めています。

■商品パンフレット・契約締結前交付書面等、募集資料の改訂

- ・契約を締結した時点で保険金・給付金等の額が確定している保険商品については、お客様にお支払いいただく保険料と、お支払いする保険金・給付金等の額を明確にご理解いただけるように金額を記載しているほか、お支払いする場合（支払事由）やお支払いできない場合（免責事由）等の重要事項については、契約締結前に交付する書面（契約概要や注意喚起情報等）に記載しご案内しています。
- ・お客様に商品内容等を正しくご理解いただくため、作成関係者全員がUCDA認定2級を取得のうえ、ユニバーサルデザインの知見を活用したパンフレット等の改訂を進めました。カラーユニバーサルデザインの考え方も取り入れ、高齢者や色覚障がいがある方々に対しても、重要な情報が正確に伝わるよう募集資料に反映しています。
- ・また、代理店、営業部門、お客様相談窓口等から寄せられた意見や、契約締結前交付書面などを始めとする募集資料を用いた模擬募集の実施を通じて発見した課題などを集約・分析し、募集資料の改善に努めています。

【商品パンフレット】



© 2022 SANRIO CO., LTD.
APPROVAL NO. L631600

■申込書の改訂

2021年7月に一般代理店チャネルの申込書を改訂しました。従来よりもお客様にご記入いただく欄を大きく設けるなど、わかりやすく記入しやすいレイアウトに工夫しました。

◆課題解決型提案のための募集代理店に対する研修支援

当社は、保険商品・サービスのご提供に際し、お客様の最善の利益を実現するためには、お客様のニーズを的確に捉え、必要な情報を適切に分かりやすくご提供することが重要と考えます。その認識のもと、お客様にご提案を行ううえで必要な知識・技術の習得に向けた募集代理店に対する教育・研修を実施しています。

■課題解決型提案に向けた研修の提供

お客様のリスクを顕在化し課題を解決するために保険商品をご活用いただく観点で、研修資料の作成や研修を実施しています。また、チャネルや募集代理店ごとの特性に応じて研修内容をご提案することで、各募集代理店のスキルアップを支えています。

■オンライン型研修の充実化

Web会議システムを活用し、保険商品やコンプライアンス、社会保障制度やライフプランニングなど、お客様にご提案を行ううえで必要となる知識・技術を習得できるよう、募集代理店に対し継続的に研修を実施しています。

2021年度はオンラインによる研修を拡充し、研修時間の短縮や開催日程を複数設けるなど、参加しやすい環境を整えたことで、金融機関代理店向け研修では、過去最多となる延べ179金庫、756名にご参加いただきました。

■乗合代理店における適切な募集体制に向けた取組み

複数の保険会社の保険商品を扱う「乗合代理店」において、お客様に対して特定の保険商品を提示・推奨する際には、その理由を分かりやすくご説明するよう指導・教育を徹底しています。

方針4. お客様の立場にたったアフターサービスの充実

◆ お客様の立場にたったお手続き体制の構築

お客様からのご要望に対し、より迅速丁寧にお応えできるよう、サポート体制の充実を図っています。

■ 「お客様相談窓口」の体制強化

当社ではお客様専用ダイヤルとして「お客様相談窓口」を設置し、専門のオペレーターがさまざまなご照会・要望に対し、お客様の立場にたったご案内を行う体制を整えています。

＜オペレーター向けの各種研修の実施＞

2021年度は外部講師を招いた電話対応のスキルアップ研修や、保険金・給付金支払時のお客様の心情に寄り添った対応に向けた研修等を実施しました。また、継続的な新オペレーターへの個別指導、月1回の定例研修など、幅広い知識の習得に向けて取り組んでおります。加えて、各オペレーターに対する定期的な対応診断と結果に応じたフィードバックを行うことで、お客様によりご満足いただけるような対応力やホスピタリティマインドの向上を目指しています。

■ 保険金受取人の指定範囲の拡大

お客様に万が一のことがあった際の保険金受取人に、同性パートナーの方を一定の条件のもと指定できるよう指定範囲を拡大しました。今後も、お客様一人ひとりの多様な生き方を支える存在として、お客様に寄り添ったサービスの充実に取り組んでいきます。

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

■ LINE公式アカウントの開設

2021年10月に当社のLINE公式アカウントを開設しました。当アカウントをご活用いただくことで、各種お手続きのご案内など、知りたい情報に簡単にアクセスすることが可能となります。



【友だち追加後の画面イメージ】

■ お手続き簡素化に向けた取組み

お客様の利便性向上を企図し、電話によるお申出のみで完結するお手続きの拡大を進めています。2021年11月には、保険料の「前納・一括払」のお手続きについて適用を開始しました。また、その他の各種お手続きにおいても提出書類を緩和するなど、引き続き、お客様のお手続き簡素化に向けた取組みを行ってまいります。

■ 給付金請求時の送付資料の改訂

2021年7月の「解約返戻金抑制型医療保険」の改定に合わせ、給付金請求時の送付資料である「給付金などのご請求について」を改訂しました。給付内容に合わせて2種類の冊子とするとともに、各種請求書の記入見本を新たに作成・同封するなど、分かりやすい仕様に更新しています。



■ 保険証券に同封する契約者さまへのご挨拶文の改訂

ご成約にともないご契約内容等を記載した保険証券をお届けしています。同封のご挨拶文を改訂し、お手続きを行う際の一助として当社のホームページ、LINE公式アカウントへアクセス可能なQRコードを掲載しました。各種お手続きのご案内や、よくあるご質問の掲載ページに簡単にアクセスすることが可能となります。

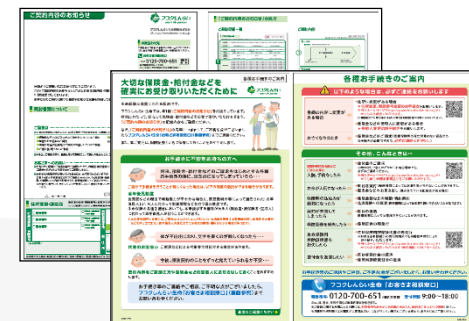
◆保険金・給付金の確実なお支払いに向けた取組み

■支払体制の整備

適切に保険金・給付金をお支払いするため、支払査定業務に必要なスキルを所持した人材の育成をはじめとした支払体制の整備に取り組んでいます。また、支払結果については社内で点検し、追加でお支払いが可能な保険金・給付金がある場合には、お客さまへの案内を速やかに行っています。

■ご契約内容のお知らせの送付

- ・年に一回、ご契約の内容や現在状況をお知らせする「ご契約内容のお知らせ」を契約者さまへお送りしています。あわせて保険金・給付金等の請求方法や各種お手続き方法を同封のリーフレットでお知らせし、漏れなくご請求を行っていただけるよう取り組んでいます。
- ・加えて70歳以上のお客さまについては、ご契約内容をご家族などにお知らせいただくことの推奨や、ご自身でお手続き等が難しくなられた場合に代理・代筆などをご利用いただけること等を記載した専用リーフレットを同封し、ご案内しています。



■ご高齢のお客さまへのアフターサービス

ご高齢のお客さまへのアフターサービスの一環として、入院や手術などの支払事由が生じていないか、またご住所など登録内容の変更がないか、毎年電話などにより現況確認を行っています。

■保険金・給付金を確実にお支払いするための安定した資産運用

将来の保険金・給付金等を確実にお支払いするため、安全性を基本としつつ、長期・安定的な収益を確保できるポートフォリオの構築を目指し、安全性の高い国内公社債への投資を軸とする資産運用を行っています。

◆利益相反のおそれのある取引事例の明示

- ・当社が行う取引により、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切な利益相反管理を行うため、「利益相反管理のための基本方針」および「利益相反管理規程」を定めています。
- ・また、当社では、利益相反のおそれのある取引を類型化して管理しており、その主な取引事例を当社ホームページに明示しています。

【利益相反のおそれのある主な取引事例】

- ・保険契約者の利益を踏まえて運用部門が行う投資先企業の選定や株主議決権の行使にあたり、運用部門以外の意向が優先される場合
- ・一つの特別勘定と他の特別勘定との間の取引
- ・有価証券に係るお客さまの潜在的な取引情報を知りながら、当該有価証券について取引を行う場合

◆スチュワードシップ責任への取組み

- ・スチュワードシップ活動を行うにあたってお客さまの利益が損なわれることのないよう、適切な管理を行っています。
- ・議決権行使基準等に則り適正に議決権が行使されていることを内部監査部門が検証しました。さらに、議決権の行使結果を含むスチュワードシップ活動状況について取締役会に報告を行いました。
- ・議決権行使結果の個別開示やスチュワードシップ活動の自己評価結果を当社ホームページに公表しました。

【スチュワードシップ活動の当社ホームページにおける開示】

The screenshot displays the 'Shareholder Engagement and Stewardship' section of the company's website. It features a table with columns for 'Category', 'Shareholding Period', 'Voting Method', 'Voting Result', and 'Remarks'. The table lists various companies and the specific actions taken by the company's investment department. Below the table, there is a detailed explanation of the company's stewardship activities, including its commitment to environmental and social issues, and its approach to shareholder engagement and voting.

◆「お客さま基点」にもとづく行動の推進

当社は創業20周年となる2028年に向けた「ありたい姿」の一つとして「すべての社員がフロントの役割を担い、チャレンジ精神を発揮し、やりがいを感じながら成長を続ける組織となる」を掲げ、すべての部門や役割において広く社会に目を向け、お客さまの身になって行動することを推進しています。

■「お客さま基点」にもとづく人事評価の枠組み

当社の評価制度における能力評価の項目の一つに「お客さま基点」を設定しています。これは相手の立場にたった考え方や行動がいつそう促進されることを目的としています。

役割ステージに合わせた「お客さま基点」の考えや行動を社員一人ひとりが体現することで、お客さまの期待を実現していきます。

◆smart life partnerを目指す取組み

■認知症サポーター養成講座の受講推進

全役職員が認知症を正しく理解し、当事者およびその家族が安心して暮らせる地域社会づくりに貢献するため、また様々なお客さまに対して適切なサービスを提供するために、認知症サポーター養成講座の受講を全役職員に向けて継続して推進しています。

■「認知症バリアフリー宣言」の公表

地域共生社会の実現に向け、認知症バリアフリーの取組み方針や目標を定め公表しました。当公表を契機に、生命保険事業を通じた人生100年時代への取組みを加速させていくことで、生命保険会社として社会的役割の拡大や地域共生社会の実現に取り組んでいきます。



◆smart life partnerを実現する人材育成への取組み

人材育成に関する方針、枠組み、施策を定めた「組織・人材開発プログラム」を全社に示し、企業理念にもとづいた人材育成を進めています。

■組織・人材開発プログラムの改定

人事ローテーションや研修プログラム等を定める「組織・人材開発プログラム」を環境変化等に応じて見直しています。2021年度は、直接お客さまの声を聴いて「お客さま基点」を養い、「お客さま基点」での行動ができる人材育成を推進することを目的とした「コールセンター実習」を新卒入社2年目の社員を対象に実施しました。また、新たな取組みとして、新卒入社3年目の社員を対象とする営業実習を行いました。お客さまに生命保険を提案する代理店と直接関わる当社業務の経験を通じて、代理店やお客さまから求められていることへの理解を深めることを目的としています。



【営業実習の様子】

■会社の未来を創る「挑戦機会」の創出

会社の課題に対し社員が会社に提案する機会として「提案制度」を設けています。お客さまサービス向上や生産性向上等をテーマとした提案を公募し、会社として実現可否を判断します。社員の成長や組織活性につなげるとともに、社員の声を経営に生かすことで、会社の未来づくりと課題解決を牽引する人材の発掘と育成を進めます。2021年度は12件の応募があり、内2件が審査を通過し実現に向けて進行しています。

■表彰制度「SMART」の実施

当社の企業価値向上に向けて、企業理念にもとづいた行動の実践者等を称える2010年度から続く表彰制度です。当取組みを通じ、理念の浸透や組織の活性化、全社の一体感を醸成します。2021年度の応募では、全386件の応募がありました。応募内容を全社で共有するとともに、最も優れた取組みに対しては、労いと感謝の気持ちを伝える表彰式を予定しており、会社が職員に求める行動について全役職員の目線を揃える機会にもつなげていきます。