



フコクしんらい生命保険株式会社

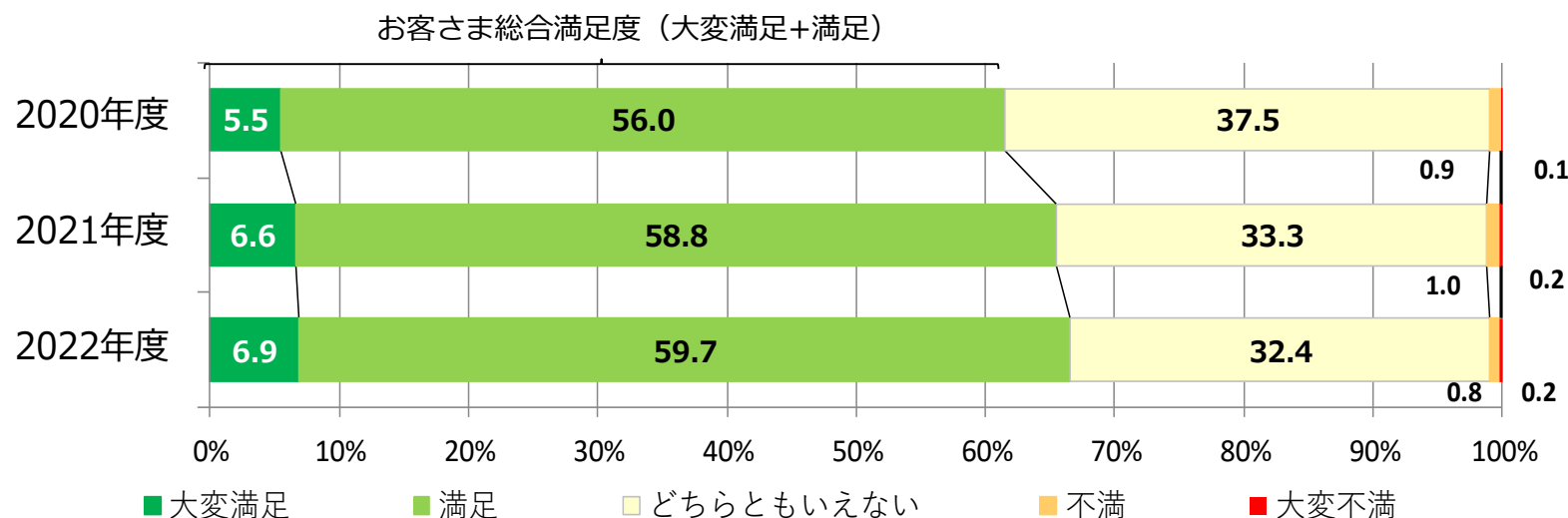
2022年度
『「お客さま基点」の業務運営方針』の取組結果

取組状況を測る指標について（2022年度の結果）

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（以下、評価指標）を「お客さま総合満足度」としています※。

2022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、66.6（2021年度 65.4）となりました。お客さまの声であるアンケート結果につきましては、内容を分析し改善の取組みに繋げていきます。

※評価指標は2023年度より見直しを行います。詳しくは2頁をご覧ください。



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段階評価としています。

<2022年度調査の概要>

- ・ 調査時期 : 2022年7月5日～2022年7月29日
- ・ 調査方法 : 郵送調査
- ・ 調査対象 : 2022年6月10日時点で契約継続中のご契約者10,000名
- ・ 有効回答数 : 2,947名

取組状況を測る指標について（評価指標の見直し）

2023年度より、評価指標を方針区分に沿った定量的な内容に見直します。
当社が抱える課題や注力する分野を設定し定期的な振り返りを行うことで、「お客さま基点」の業務運営の推進力を強化するとともに取組状況の見える化を進めていきます。

■ 2023年度の取組状況の評価指標

フコクしんらい生命 「お客さま基点」の業務運営方針	取組結果 (方針に沿った「各取組みの振り返り」に加えて、評価指標を設定・公表)	
	各取組みの振り返り +	【KPI】評価指標
1.「お客さま基点」にもとづく行動の実践	各取組みの振り返り +	【KPI】保有契約件数
2.お客さまのニーズに対応した最適な保険商品・サービスの提供	各取組みの振り返り +	【KPI】新契約成立にかかる平均日数
3.お客さまへの情報提供の充実	各取組みの振り返り +	【KPI】金融機関代理店向け集合研修の参加状況
4.お客さまの立場にたったアフターサービスの充実	各取組みの振り返り +	【KPI】保全・保険金等お手続き方法の拡充
		【KPI】保険金・給付金等の期限内お支払い率
5.利益相反の適切な管理	各取組みの振り返り	
6.smart life partner としての人材育成	各取組みの振り返り +	【KPI】従業員意識調査結果

◆「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ために、「お客さま基点」を体現しお客さまの生活の一翼を担います。

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。

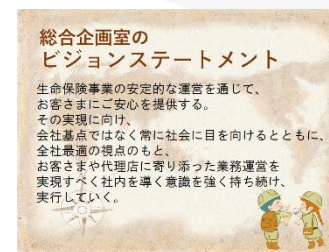
- お客さまの生活の一翼をになう存在として
- パートナーの一翼をになう存在として
- フコク生命グループの一翼をになう存在として
- 職員の人生の一翼をになう存在として
- 社会の一翼をになう存在として

■企業理念の浸透

企業理念と役職員自身の役割・仕事の繋がりを考える機会を創出しています。自身の目の前の仕事と、お客さま、社会との繋がりを意識することで、企業理念の実現による「お客さま基点」にもとづく業務運営に向けた文化を醸成していきます。2022年度は、企業理念に対する社長メッセージの発信や、役員と部署間、部署内での対話の場などを通じて、企業理念に対する考えを深めました。

■各部署が目指すビジョンの共有

一人ひとりの働く意義や想いをもち寄り、部署ごとに目指す“ビジョンステートメント”を作成し全社で共有しました。働く仲間がどのようなことを目指し、どのような意義をもって仕事に取り組んでいるのかを知ること、お互いを尊重しながら相乗的な力を発揮し、お客さまや社会に対する価値創造を大きなものにしていきます。



【ビジョンステートメントのイメージ】

■コンプライアンス研修・教育の実施

コンプライアンスが、「お客さま基点」にもとづいた行動を実践するうえですべての基本であるとの認識のもと、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に実施しています。

◆「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

2022年度の主な改善事例は以下のとおりです。

①「自動音声応答サービス」による

お申し出受付時間の拡大

2022年10月より、お客さま相談窓口の営業時間外でも住所変更ならびに生命保険料控除証明書の再発行のお申し出を、AIの「自動音声応答」で受け付けるサービスを開始しました。

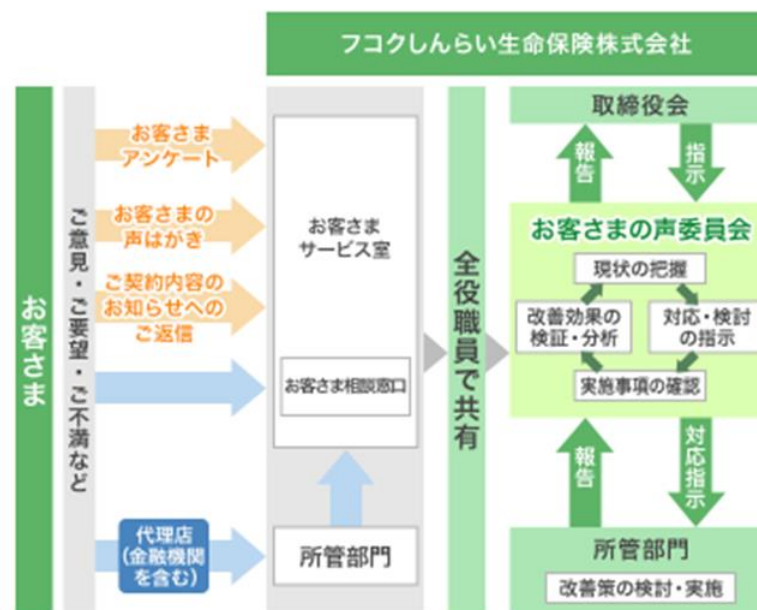
②ホームページ上でのお手続きの拡充

2023年1月より、ご契約者がホームページからお申し出いただけるお手続きを拡充しました。

お客さま相談窓口にお電話いただくことなく24時間365日、ホームページの対象フォームに必要事項をご入力・送信いただくことで、お手続きに必要な書類のお取り寄せが可能となりました。

「死亡保険金（給付金）請求」をはじめとする合計12の手続きに対象を拡充し、より多くのお客さまにご利用いただけるようになりました。

【「お客さまの声」を活かす態勢】



「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るため、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。
 お客様一人ひとりのニーズにお応えできるよう、定期保険、医療保険等の保障性商品や一時払終身保険等の貯蓄性商品など、豊富な商品ラインナップを取り揃えています。パートナーである代理店とともに、商品の提供を通じてお客様の課題の解消に努めています。

◆個人向けの商品一覧はリンク先をご参照ください。

(当社ホームページ：商品一覧)

<https://www.fukokushinrai.co.jp/consider/product/>

■更新制度の改定

2022年4月に、契約更新時に契約を見直したいとのお客様のニーズにお応えできるよう、一定の条件のもと更新時の減額および保険期間の短縮を可能とする更新制度の改定を行いました。

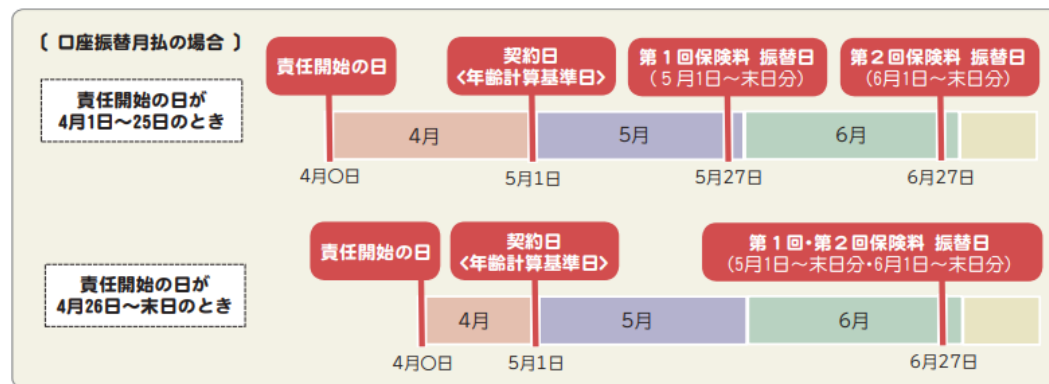
■一般代理店における入金前責任開始制度の導入

従来取扱いがある金融機関代理店に加え、2022年4月より、一般代理店においても入金前責任開始制度を導入しました。

第一回保険料の入金を待たずに、告知日または申込書類の当社受領日のいずれか遅い時から保障をご提供できるようになりました。

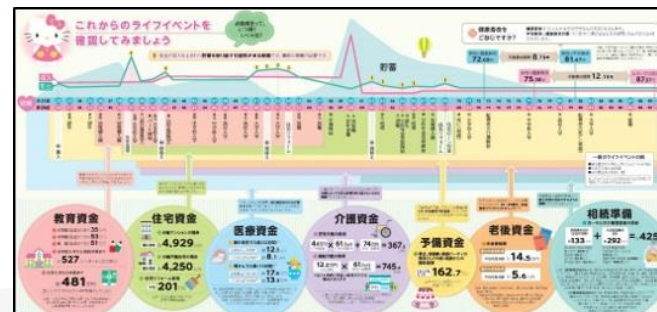
【日程の例】

※責任開始期に関する特約を付加する場合のお取扱い



◆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。
- 募集代理店においては、保険商品のご提案に際して、お客様の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ことを確認させていただくこととしています。
そのため募集代理店に対しては、お客様の最終的なご意向に沿った保険商品にご加入いただけるよう教育・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。



【当社チラシ「将来のためにお金のポケット整理しませんか？」よりライフイベント表】

◆契約時のお手続き方法の多様化

- 新型コロナウイルス感染症等の影響による、非対面でのお手続きニーズの高まりを踏まえ、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や、一部金融機関代理店でのペーパーレスシステム導入による申込手続き態勢を整備しました。

◆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“Active Brain CLUB”の提供

「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。

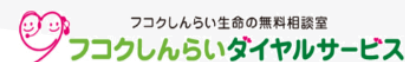
【サービスの詳細についてはこちら】
<https://www.fukokushinrai.co.jp/contractor/activebrainclub.html>



■ 健康や介護などに関する無料電話相談サービスの提供

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などに、それぞれの専門家がお答えするご契約者等向けの無料電話相談サービスを提供※しています。

【サービスの詳細についてはこちら】
<https://www.fukokushinrai.co.jp/contractor/dial/elderlycare.html>



■ 「しんらいお役立ち情報」の提供

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。当社のご契約者に限らず、どなたでもご利用いただける情報をご案内しています。

【お役立ち情報の詳細についてはこちら】
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

お客さま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、重要な情報が分かりやすい情報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、募集資料による分かりやすい情報提供

- ・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、お客さまにお申し込みいただく保険料と、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。
- ・募集資料の作成については、UCDA認定2級（ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会）を取得した社員を中心にを行っています。ユニバーサルデザインの考え方にもとづいたお客さまに分かりやすい情報提供に努めています。

【見直しを行った医療保険のパンフレット】



(見直し前)



(見直し後)

The image shows a comparison of two versions of a medical insurance pamphlet for 'Face in Face' (シンきんの医療保険). The left version, labeled '(見直し前)' (Before revision), is dated 2022年4月版 and features a dense layout with multiple tables of benefits and conditions. The right version, labeled '(見直し後)' (After revision), is dated 2023年4月版 and shows a significant redesign. It features a large, colorful illustration of Hello Kitty and friends at the top, followed by a clear, simplified table of benefits. The text is more concise and easier to read, with a focus on key information. A yellow arrow points from the 'Before' version to the 'After' version, indicating the direction of the revision.

◆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。

①金融機関代理店向け研修

全国の金融機関の営業店や本部担当者を対象とした研修を、オンラインや対面にて実施しています。外部講師による講義や社内講師によるコミュニケーション研修を通じてお客様の課題を解決するための手法を学んでいただく研修です。2022年度は延べ150金融機関609名の参加となりました。

②一般代理店向け研修

業界共通教育に加え生命保険商品の販売に必要な、幅広い知識や販売技術の習得に向けた研修を実施しており、オンラインによる研修も積極的に活用しています。

■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販売推奨する際には、その基準や理由を分かりやすくご説明するよう指導・教育しています。

◆より一層の情報提供をめざす取組み

重要な情報等をお客さまにより分かりやすくお伝えするため、動画の拡充やセミナーの開催を行っています。

■解説動画による情報提供

代理店に対しては研修資料等を補完する役割として公的保障の解説動画等を、またお客さまに対してはライフイベントに関する動画等を用意しています。

UCDA認定2級を取得した社員を中心に作成を行い、ユニバーサルデザインに配慮した分かりやすい情報をお伝えできるよう努めています。

2022年度は新たに12本の動画を作成し、コンテンツの拡充を図りました。



【動画イメージ】

■認知症予防セミナーの開催

2018年度より、公文教育研究会と業務提携を行い、認知症に関する正しい知識の普及や啓発を目的とする認知症予防セミナーを信用金庫とともに開催しています。

新型コロナの影響により開催を見送っておりましたが、2022年度は2年ぶりにセミナーを開催しました。

当社では、直面する超高齢社会に対して、認知症・介護にそなえるための保険商品やサービスの提供に留まらず、本セミナーの開催などを通じて、脳の健康づくりはもとより、認知症の当事者やそのご家族が安心して暮らせる地域社会づくりを支える役割を担っていきます。



【認知症予防セミナーの開催風景】

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＞

2022年度は外部講師を招きホスピタリティマインドの醸成を目的とした電話応対スキルアップ研修や、社内講師による当社の「お客様基点」の業務運営方針に関する研修等を実施しました。

また、新オペレーターへの個別指導、月1回の定例研修など、幅広い知識の習得やお客様に寄り添った対応ができるよう継続的に取り組んでいます。

各オペレーターに対する定期的な応対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の向上を目指しています。

方針4. お客さまの立場にたったアフターサービスの充実

◆お客さまの利便性向上に向けた取組み

■給付金Web請求手続きの開始

2022年6月より、給付金Web請求手続きを開始しました。所定の条件に該当する入院給付金等の請求について、紙ベースでの請求に加え、スマートフォンなどから請求いただけるようになりました。

【お手続き画面イメージ】

■マイナンバーカードを利用した生命保険料控除証明書の電子交付サービスの開始

2022年10月より、マイナンバーカードを利用し、ご契約者に生命保険料控除証明書を電子交付するサービスを開始しました。

ご契約者は、年末調整手続や所得税確定申告手続において、マイナポータル経由でデータを一括取得し、そのデータを保険料控除申告書や確定申告書に自動入力することが可能となります。

方針4. お客さまの立場にたったアフターサービスの充実

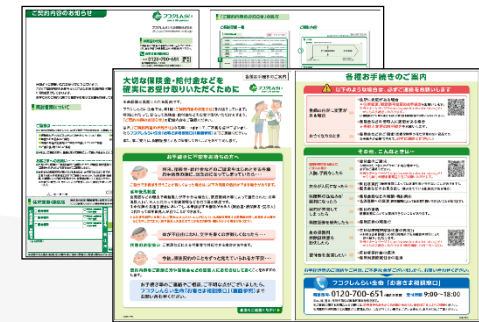
◆保険金・給付金の確実なお支払いに向けた取組み

■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」をご契約者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。



【ご契約内容のお知らせイメージ】

■ご高齢のお客さまへのアフターサービス

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、90歳以上のお客さまを対象に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】

スチュワードシップ活動の取組状況

議決権行使結果の開示状況（2023年10月1日現在）

銘柄	保有株数	議決権行使率	議決権行使結果	開示状況
1. 議決権行使結果の開示状況				
2. 議決権行使結果の開示状況				
3. 議決権行使結果の開示状況				
4. 議決権行使結果の開示状況				
5. 議決権行使結果の開示状況				
6. 議決権行使結果の開示状況				
7. 議決権行使結果の開示状況				
8. 議決権行使結果の開示状況				
9. 議決権行使結果の開示状況				
10. 議決権行使結果の開示状況				
11. 議決権行使結果の開示状況				
12. 議決権行使結果の開示状況				
13. 議決権行使結果の開示状況				
14. 議決権行使結果の開示状況				
15. 議決権行使結果の開示状況				
16. 議決権行使結果の開示状況				
17. 議決権行使結果の開示状況				
18. 議決権行使結果の開示状況				
19. 議決権行使結果の開示状況				
20. 議決権行使結果の開示状況				

◆「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」を設定しております。これは相手の立場にたった考え方や行動がいっ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。

■コンセプトブックの刷新

当社の企業理念、経営姿勢、行動指針についての考え方をまとめた小冊子「フコクしんらい生命コンセプトブック」を、全員に手交しています。社長のメッセージや、各期の新卒生が企業理念を自分たちなりに表現したポスターを新たに改訂して社員に配付しました。加えて電子化を行い、社内ポータルからいつでも閲覧できるようにしています。



【コンセプトブックイメージ】

◆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。2022年度はオンラインにて開催しました。

◆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。

2022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「コール実習」を新卒入社1・2年目の社員を対象に実施しました。



【コール実習の様子】

■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、社員の声を経営に活かすことで、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ています。

2022年度は10件の応募があり、内4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。

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行い、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ます。2022年度は、全372件の応募がありました。