



フコクしんらい生命保険株式会社

2023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（2023年度の結果）

当社は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』を定めるとともに、当方針に対応する取組結果を各取組みの振返りと評価指標にて例年公表しています。

取組状況を測る評価指標は、2023年度から方針区分に沿った定量的な内容に見直しています。

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ます。

■ 2023年度の取組結果について

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「各取組みの振返り」に加えて、評価指標を設定・公表)	
	各取組みの振返り	+ 【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	各取組みの振返り	
6.smart life partner として の人材育成	各取組みの振返り	+ 【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。

お客さまの生活の一翼をになう存在として、誠実・公正な業務運営を行いお客さまの最善の利益を追求することで、「お客さま基点」を体現していきます。

■企業理念体系の浸透

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。

2023年度は、例年実施している新入社員に対する企業理念浸透の実習に加え、全役職員を対象とした浸透施策に取り組みました。

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

2023年度の主な取組み

- ・新入社員初期研修での企業理念浸透の実習
- ・全役職員を対象に企業理念の共有をテーマとした講演会を開催
- ・全社員・契約社員を対象に企業理念体系をテーマとした対話ワークショップを実施
- ・全社員・契約社員が自身の価値観と企業理念体系を接続して表現する、「My SMART Story」を策定
- ・経営姿勢についての役員対談の発信

◆「お客さまの声」にもとづく業務改善の対応

当社では、「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

2023年度の主な改善事例は以下のとおりです。

お客さまの声（1）

「万一のとき、代理人から手続きできるようにしてほしい。」

2024年4月2日より、「しんらいのご家族サポートサービス」の取扱いを開始しました。

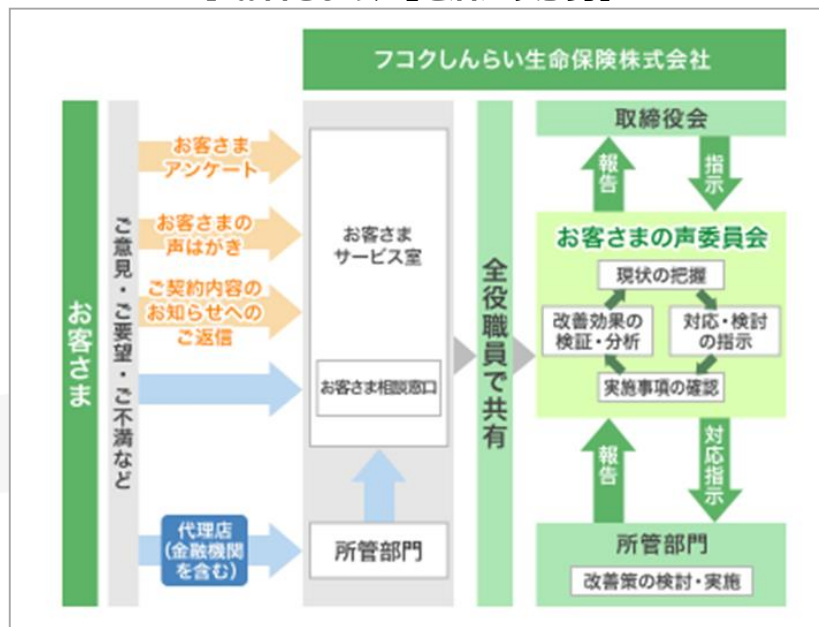
「しんらいのご家族サポートサービス」とは、「お客さまのご家族登録制度」「保険契約者代理特約」「指定代理請求特約」の総称です。本サービスにお申し込みいただくことで、ご契約者・被保険者にもしものことがあったとき、指定されたご家族等が契約内容の照会、各種手続きや保険金等の請求などを代理で行うことができるようになりました。

お客さまの声（2）

「保険料の支払方法をクレジットカード払に変更したい。」

2024年4月2日より、平準払商品（月払・半年払・年払）について、一定の条件のもと、クレジットカードでの保険料のお支払いが可能となりました。既にご加入いただいているご契約の保険料のお支払いにおいても、クレジットカード払への変更が可能となります。

【「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につなげるための態勢を整えています。

2023年度には「お客さまの声委員会」の運営を見直し、「お客さまの声」を業務改善につなげる仕組みの更なる活性化を図りました。

◆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います。募集代理店についても、こうした方針に沿ったお客さま対応を行い、当社ととも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。

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。

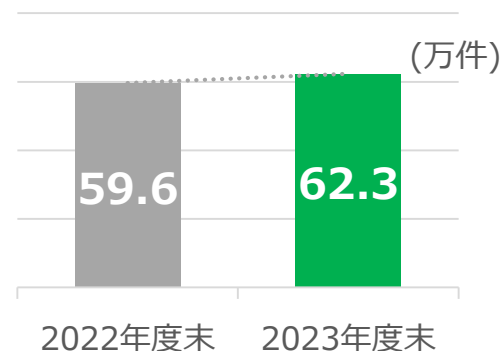
なお、当社では、募集代理店手数料のほかに当社の特定商品の販売量に偏った上乘せ報酬等の支払はありません。

当社の募集代理店手数料の考え方（詳細はこちら）



【KPI】保有契約件数

保有契約件数（個人保険・個人年金保険）は2022年度末比104.5%の**62.3万件**となりました。



◆お客様のニーズにお応えする保険商品の開発

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、豊富な商品ラインアップを取り揃えています。

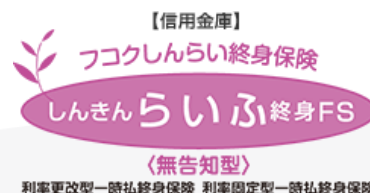
パートナーである代理店とともに、商品の提供を通じてお客様一人ひとりのニーズにあったご安心をお届けします。

◆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/>

■ 利率固定型一時払終身保険の開発

既存商品の一時払終身保険にご年齢で加入できない80歳以上のお客様のニーズにお応えするため、90歳まで加入可能な無選択型の一時払終身保険「利率固定型一時払終身保険」を2024年4月2日に発売しました。



【概要】

保険契約者代理特約

あらかじめ、保険契約者代理人を指定いただきます

例えばこんなとき…

保険契約者が認知症などで
意思表示が難しく、
ご自身では
お手続きができない

保険契約者がケガや病気などで
意識がなく、ご自身では
お手続きが
できない

指定
して
い
れ
ば
!

いざというとき、
あらかじめ指定された保険
契約者代理人が代わりに
お手続きできます。

代わりに
お手続きOK
あらかじめ
指定

■ 保険契約者代理特約の開発

ご契約者に対するサポート体制をより充実させるため、2024年4月2日より保険契約者代理特約を新設しました。

ご契約者が手続きを行うことができない事情がある場合に、あらかじめ指定された保険契約者代理人が代わりに手続きを行うことが可能となります。

◆健康をサポートするサービスの提供

お客様の支えとなるべく、保険商品にとどまらず、認知症予防をはじめとする健康をサポートするサービスを提供しています。
＜付帯サービス例＞

■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。



■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。



2023年度は、ご契約者とご家族が優待価格でご利用いただけるサービスに、以下の新たなサービスを追加しました。

■KUMONの脳トレ

50～70代の中老年・シニア世代を対象に公文教育研究会
(以下、KUMON) のオリジナル「教材」「測定」「情報」を
セットでご提供するサービスです。

KUMONの脳トレ

■見守りサービス

24時間電球のON/OFFが確認できない場合に異常を検知し
事前設定した通知先へメールでお知らせします。加えて通知
先の方からのご依頼があれば、ヤマト運輸のスタッフが代わりに
訪問するサービスです。

クロネコ見守りサービス
ハローライト訪問プラン

※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。ご利用等に当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>

◆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・サービスを提供するため、お客様の年齢等の属性やご加入の目的等を把握し、最適な保険商品を提供するよう努めています。

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、ご加入の意思確認を適切に行っています。

募集代理店に対しては、お客様が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。

【KPI】新契約成立にかかる平均日数

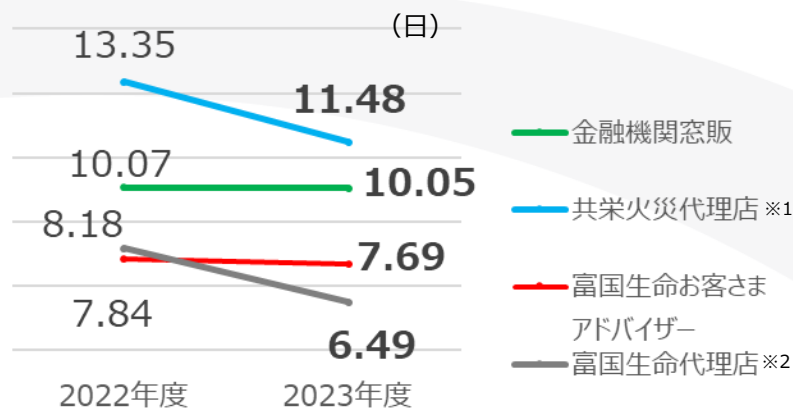
当社ではお客様の利便性向上を目的に、信用金庫代理店での申込みにおいてペーパーレスシステムの導入を進めています。

2023年度は新たに4金庫で導入されました。

また、申込書や詳細告知書等の不備を削減するために、改訂やご案内の工夫を行っています。

2023年度においては、すべての加入経路において新契約成立にかかる平均日数は減少傾向となりました。特に共栄火災代理店および富国生命代理店からの申込経路においては、代理店との連絡ツールの工夫や不備基準の見直し等により日数が大幅に短縮されました。

【加入代理店別 新契約成立にかかる平均日数】



* 申込日を1日目とカウントした成立日までの営業日数。不備対応等を行った契約も含む。

※1 共栄火災海上保険株式会社および同社と委託契約を交わしている代理店を指します。

※2 富国生命保険相互会社と委託契約を交わしている代理店を指します。

◆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、当社では各種ガイドラインに沿って募集資料を作成し、重要な情報を分かりやすく提供するように努めています。

■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

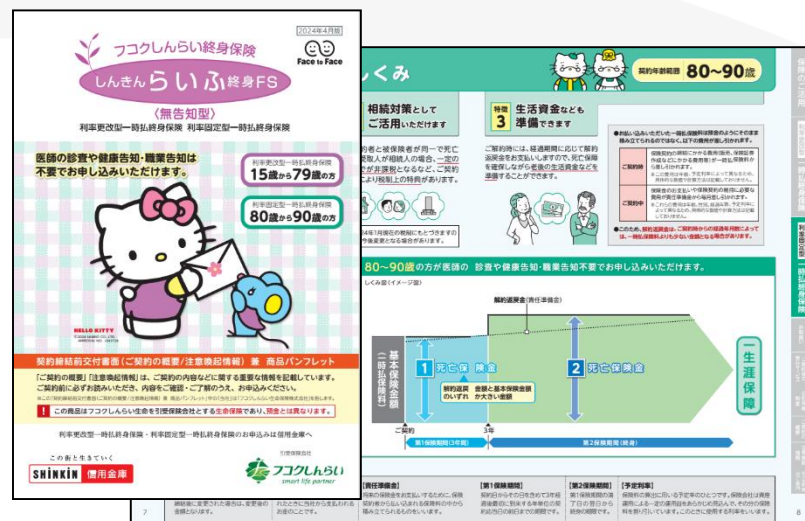
募集資料の作成については、UCDA認定2級（ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会）を取得した社員を中心にを行っています。ユニバーサルデザインの考え方にもとづいて、お客さまに分かりやすい情報提供に努めています。

特に注意喚起情報など重要な情報については、文字の大きさや色の工夫を行い目を引きやすくしています。

また、全商品パンフレット共通で公的保障制度の概要説明ページを組み込み、お客さまへの保険契約の前提となる情報提供に努めています。

<利率固定型一時払終身保険>

利率固定型一時払終身保険は、80歳～90歳のお客さま向けの商品であることから、ご高齢の方にも読みやすいよう、パンフレットのデザインを工夫しています。



◆募集代理店に対する研修・教育

当社は、保険商品・サービスの提供に際し、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提供することが重要と考えています。その認識のもと、お客様に適切な提案を行ううえで必要な知識・技術を習得するための教育・研修を募集代理店に対して実施しています。

■課題解決型提案に向けた研修の提供

お客様のリスクを明確にし、課題を解決するために保険商品を活用していただく観点で、研修資料や研修内容を作成しています。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提案することで、各募集代理店のスキルアップをサポートしています。

◇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。

◇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います。オンライン型の研修も積極的に活用しています。

※一般代理店…金融機関代理店以外の代理店

【KPI】金融機関代理店向け 集合研修の参加状況

参加金融機関数：268金融機関

参加人数：588名 (2023年度)

■ コンプライアンス研修・教育の実施

コンプライアンスは、「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となります。その認識のもと、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。

■ 乗合代理店における適切な募集体制のサポート

複数の保険会社の保険商品を扱う「乗合代理店」において、お客さま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。

◆ 認知症予防セミナーの開催

2018年度より、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KUMONと共催しています。

2023年度は全国11ヵ所で開催し、約2千名の方にご参加いただきました。

当社では、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して、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の一助となるよう活動しています。



【認知症予防セミナーの開催風景】

◆お客様の立場にたったお手続き体制の構築

お客さま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に取り組んでいます。

■「お客様相談窓口」の体制強化

当社ではお客さま専用ダイヤルとして「お客様相談窓口」を設置しています。専門のオペレーターがお客さまのさまざまなご照会・要望に対し、お客様の立場にたった対応を心掛けています。

＜オペレーター向けの各種研修の実施＞

2023年度は外部講師を招き電話応対スキルアップ研修を実施しました。

また、新人オペレーターへの個別指導や、月1回の定例研修など、幅広い知識の習得やお客さま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。

さらに、各オペレーターに対して定期的な応対診断を行い、その結果に応じたフィードバックを行うことで、お客さまによりご満足いただける対応力の向上を目指しています。

◆お客様の利便性向上に向けた取組み

■「ご契約内容のお知らせ」のリニューアル

当社ではご契約者に対して、年1回、ご契約の内容やお手続きに関する情報をお知らせしています。

その「ご契約内容のお知らせ」を2023年7月から「フコクしんらい生命からのお知らせ」に名称を改めリニューアルしました。

見やすくわかりやすいデザインに変更し、より多くの情報を掲載するため冊子形式に変更しました。

また、2023年8月から導入した「お客さまのご家族登録制度」の申込書を同封し、ご契約者のみならずご家族の方へご契約の内容や現在状況をご確認いただくことを推奨しています。

■給付金WEB請求の取扱範囲の拡大

2023年10月10日より「給付金WEB請求」の取扱範囲を拡大しました。これまで被保険者本人からの請求のみ受け付けていましたが、親権者またはこども保険の契約者からの請求も可能となりました。

さらに、これまでは病気による入院・手術のみを対象としていましたが、不慮の事故などケガによる入院・手術等の請求についても受け付けることができるようになりました。

リニューアル後
「フコクしんらい生命からのお知らせ」

【KPI】保全・保険金等お手続き方法の拡充

請求書類の郵送に依存しないお手続きや、書類の送付依頼等に電話連絡を介さないお手続きなどの拡充を進めています。

- ・電話完結するお手続き：+2（累計14）
- ・ホームページ上で可能なお手続き：+1（累計14）

2023年度は以下のお手続きの取扱いを開始しました。

- ・電話完結するお手続き：登録済みご家族情報の変更、被保険者死亡による年金契約消滅手続き（年金等のお支払いが完了している場合）
- ・ホームページ上で可能なお手続き：お客さまのご家族登録制度（お手続き書類請求）

◆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、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、お客様へのご案内を速やかに行っています。

■お客様への現況確認

入院や手術などの支払事由が生じていないか、またご住所などの登録内容に変更がないかを確認するため、毎年90歳以上のお客様に対して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ています。そのために、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。

【KPI】保険金・給付金等の 期限内お支払い率

99.7% (2023年度)

「保険金・給付金・年金・解約・一部解約の支払い件数に対する遅延利息なしで支払いを行った件数の占有率」

(注) 事実確認を実施した契約は除く

◆「お客さま基点」にもとづく行動の推進

当社は創業20周年を迎える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」ことを掲げています。すべての部門や役割において広く社会に目を向け、お客さまの立場にた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

当社の評価制度では、能力評価の項目の一つとして「お客さま基点」を設定しています。この項目は、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、お客さまの期待に応えていくことを目指しています。

■コンセプトブックの配付

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、全役職員に手交しています。このコンセプトブックには企業理念体系のほか、各期の新卒入社者が企業理念を自分たちなりに表現したポスターなどを掲載しています。



【コンセプトブックイメージ】

◆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的に推進しています。

◆smart life partnerを実現する人材育成

■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などを定める「組織・人材開発プログラム」を環境変化等に応じて定期的に見直しています。

研修プログラムの一環として、実際にお客さまの声を聴くことで「お客さま基点」を養い、お客さまの立場で行動できる人材育成を目的に「コール実習」を実施しています。さらに、2023年度から新たな取組みとして、生命保険商品の実際の販売経験を通じて、生命保険会社としての存在意義を理解することを目的とした募集実習を開始しました。2023年度はそれぞれ新卒入社1年目と2年目の社員を対象に実施しました。

■表彰制度「SMART」の実施

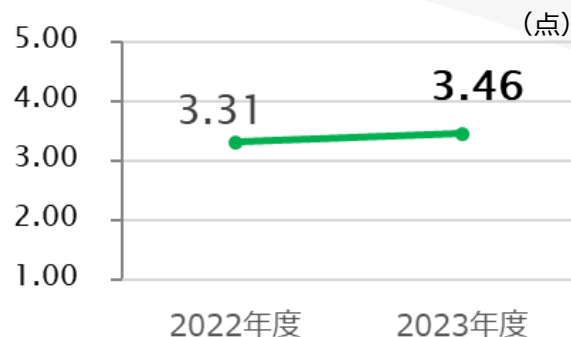
企業理念にもとづいた行動の実践者を称える表彰制度「SMART」に2010年度から継続して取り組んでいます。この制度を通じて、企業理念の浸透や組織の活性化、全社の一体感を醸成しています。2023年度は、自薦他薦含め全305件の応募がありました。

■会社の未来を創る「挑戦機会」の創出

社員が会社の課題に対し提案を行う機会として「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など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。

社員の成長や組織の活性化を促進し、また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。2023年度は7件の応募があり、内3件が審査を通過し実現に向けて進行しています。

【KPI】従業員意識調査結果



*「変革活動は、会社全体で行われているか」との質問に対する平均点
 (「5:思う」「4:どちらかといえば思う」「3:どちらともいえない」「2:どちらかといえば
 思わない」「1:思わない」)