



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

2024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（2024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。

なお、2025年度の取組みから、よりお客さまの視点を重視した指標として、評価指標の一つである「保有契約件数」を「お客さま数」に変更します。

## ■ 2024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」や「お客さま基点」などの会社の価値観に基づき、役職員がともに行動し、会社の変革を起こしていくことを目指し、「企業理念体系の浸透」推進を図っています。

2024年度は行動変容をテーマに「タウンホールミーティング」や「部署間対話ランチミーティング」、「社内報発信」などの取組みを通じて、「企業理念体系」の推進を図りました。

#### ■ コンプライアンス研修の実施

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の全ての基本であるとの認識のもと、役職員・募集代理店に対して定期的に研修を実施しています。特に、募集代理店に対しては、適切な募集行為を行うよう、管理・指導を行っています。

#### 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

#### 2024年度の主な取組み

- 経営層と職員のタウンホールミーティングの実施（4回）
- 部署を横断した職員交流ランチミーティングの実施
- 社内報の発信による企業理念体系に基づく取組みなどの共有

<2024年度 募集代理店向けコンプライアンス研修>  
「募集代理店における不適正事象について」  
「募集時のコンプライアンス・ガイドライン等の改正にかかわる留意点」  
※募集代理店チャネルごとに上期・下期の年2回実施。

### ◆「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。

当社や代理店などに寄せられた「お客さまの声」は貴重な財産と認識するとともに、「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。

#### ■「お客さまの声」にもとづく業務改善の具体例

2024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）

「口座振替依頼の手続きを申込書の記入ではなくデジタルで行えるようにしてほしい。」

2025年4月1日より「インターネット口座振替受付サービス」（以下、「本サービス」）の取扱いを開始しました。本サービスでは、お客さまのスマートフォン等から金融機関のWebサイトにアクセスし、ペーパーレス・印鑑レスで保険料振替口座の設定（登録・変更手続き）を行うことができます。

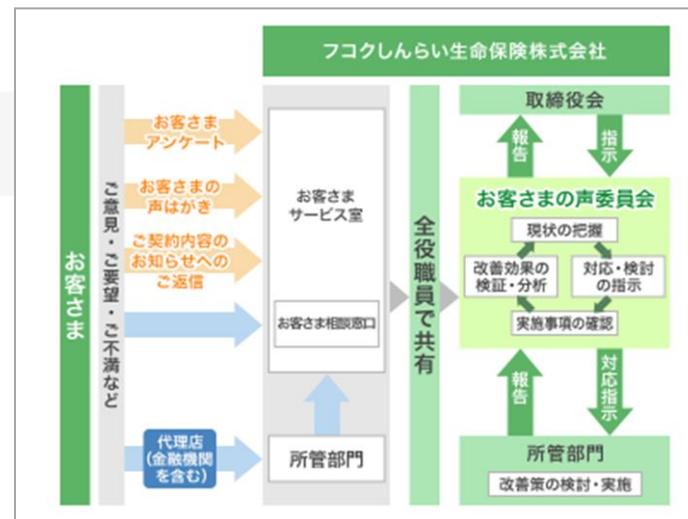
（注）一部対象外の金融機関があります。

##### お客さまの声（2）

「Web上で各種手続きが行えるようにしてほしい。」

2024年度より、Web上で完結できるお手続きに、「『しんらいのご家族サポートサービス』の申込み・変更手続き」および「給付金の請求手続き」を追加しました。これにより、情報の入力や必要書類のアップロードを通じて、ペーパーレスでの登録・変更が可能となります。

【「お客さまの声」を活かす態勢】



## ◆ 募集代理店手数料体系の検討

当社は、募集代理店についても、「お客さま基点」の業務運営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。

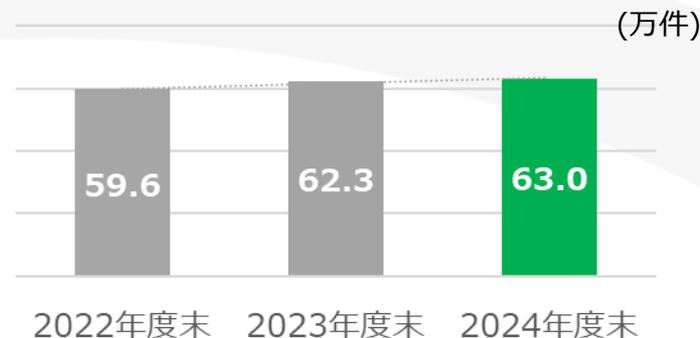
当社の募集代理店手数料体系は、募集代理店を業績面から評価するとともに、お客さまを長期にわたってサポートする等の「募集品質」を評価する手数料体系となっており、上記理想の実現に向けた取組みを評価するものです。

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  
2023年度末比101.1%の**63万件**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

「お客様の声」や市場調査、代理店を通じたご意見を通じてニーズを把握・分析し、多様な保険商品・サービスを開発・提供しています。

貯蓄性商品や保障性商品など豊富なラインアップを揃え、代理店を通じてお客様一人ひとりに安心をお届けします。

#### ◆ 主な個人向け商品【金融機関の窓口でお取り扱いしている商品】

主なご利用の目的	保険種類	販売名称
もしものときの備えを 生涯にわたり確保したいと お考えの方に	利率更改型一時払終身保険	 フコクしんらい終身保険 しんせんらいふ終身FFS 〈無告知型〉 利率更改型一時払終身保険
		 あさがお 一時払終身保険 利率更改型一時払終身保険
	利率更改型一時払終身保険 利率固定型一時払終身保険	 フコクしんらい終身保険 しんせんらいふ終身FFS 〈無告知型〉 利率更改型一時払終身保険 利率固定型一時払終身保険
		【地方銀行・信用組合】  フコクしんらい 終身保険 利率更改型一時払終身保険 利率固定型一時払終身保険
もしものときの備えを お手頃な保険料で確保したい とお考えの方に	定期保険	 ハローキティ 定期保険
病気やケガによる入院などへの備え をお考えの方に	解約返戻金抑制型医療保険	 ハローキティ 医療保険
セカンドライフのための 備えをお考えの方に	3年ごと利差配当付災害 死亡給付金付個人年金保険 〈一時払型〉	 フコクしんらい定期年金 しんせんらいふ年金FFS 3年ごと利差配当付災害死亡給付金付個人年金保険

#### 【商品パンフレット】



© 2025 SANRIO CO., LTD. APPROVAL NO. L660295

2025年4月より再販

5 (注) 取扱商品は金融機関により異なる場合があります。

### ◆主な個人向け商品【一般代理店でお取り扱いしている商品】

主なご利用の目的	保険種類	販売名称
もしものときの備えを生涯に わたり確保したいとお考えの方に	低解約返戻金型終身保険	<b>NOぷろぶれむ</b> <small>低解約返戻金型終身保険</small>
	利率更改型一時払終身保険	<b>しんらいの一時払終身保険 (無告知型)</b> <small>利率更改型一時払終身保険</small>
ご病気などの理由で保険加入を あきらめていた方に	長寿祝金支払特則付 低解約返戻金型終身保険 (無選択型)	<b>ご長寿万歳</b> <small>長寿祝金支払特則付 低解約返戻金型終身保険 (無選択型)</small>
もしものときの備えを一定期間 確保したいとお考えの方に	定期保険	<b>だいじょうぶ</b> <small>立派保険</small>
	低解約返戻金型 長期定期保険	<b>低解約返戻金型長期定期保険</b> <small>低解約返戻金型長期定期保険</small>
もしものときの毎月の生活資金を 確保したいとお考えの方に	低解約返戻金型 収入保障保険	<b>守ってあげたいFS</b> <small>低解約返戻金型収入保障保険</small>
病気やケガによる入院などへの備え をお考えの方に	解約返戻金抑制型医療保険	<b>医療自在FS</b> <small>解約返戻金抑制型医療保険</small>
大切なお子さまの教育資金などの 準備をお考えの方に	5年ごと利差配当付 こども保険	<b>成長樹</b> <small>5年ごと利差配当付こども保険</small>

【商品パンフレット】



© 2025 SANRIO CO., LTD. APPROVAL NO. L660295

(注) 取扱商品は代理店により異なる場合があります。

※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）」

6 「ご契約のしおり・約款」をあわせてご覧ください。

### ◆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>

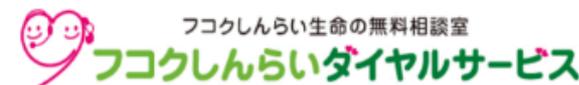
#### ■脳トレアプリ・脳トレドリル“Active Brain CLUB”

「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。



#### ■無料電話相談サービス“フコクしんらいダイヤルサービス”

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、それぞれの専門家が为您解答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。



※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>

### ◆プロダクトガバナンス体制の整備

保険商品の開発・改定にあたっては、「商品開発に関する基本方針」を定め、中長期的な商品戦略のもとで、お客様のニーズに柔軟かつ的確に対応できるよう取り組んでいます。

保険商品の開発において、商品の組成、提供、お支払いまでの長期にわたる実効性の確保を検証する態勢を整備しています。

また、保険商品の開発後にはフォローアップを実施しており、その結果を踏まえて、新商品の開発や既存商品の改定を実施しています。必要に応じて経営の決裁等を経て、適宜態勢の見直しを実施する仕組みを整えています。

### ◆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、指導・教育を行っています。

また、ご契約いただいたお客様に、一日でも早く安心をお届けするため、不備が生じない申込書類の簡素化等を通じて、スムーズな契約成立に向けて取り組んでいます。

### 【KPI】新契約成立にかかる平均日数

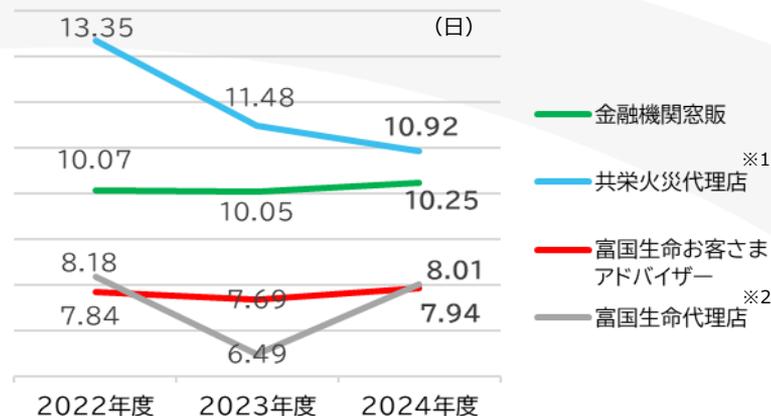
共栄火災代理店においては、事務を簡素化し業務の合理化を図ったことで、前年度よりも平均日数の短縮が進みました。金融機関窓販および富国生命お客様アドバイザーにおいては、横ばいの結果となりました。

一方、富国生命代理店においては、前年度よりも申込書類の不備解消に時間を要したことから平均日数が増加しました。

なお、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。

2024年度は新たに5信用金庫で導入が進みました。

【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

お客様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、お客様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、お客様への保険契約の前提となる情報提供に努めています。

#### <2024年度の主な改訂>

金融機関窓販チャネルで販売する定期保険、医療保険のパンフレットについて、保険商品をご理解いただくために特に説明すべき必要な情報事項を記載した書面である、契約締結前交付書面を合本化する改訂を行いました。



### ◆ 募集代理店に対する教育・研修

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。

#### ■ 代理店向け研修プログラム

##### ◇ 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：延べ362金融機関**

**参加人数：延べ1,027名（2024年度）**

### ■ 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。

2024年度は全国にて13回開催し、約1,167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の一助となるよう活動しています。

2018年度～2024年度計62回開催9,069名の方にご参加いただきました。



【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

ご加入後も、お客様の立場にたったお手続きやお支払いを、より迅速丁寧に行えるよう、サポート体制の強化に取り組んでいます。

### ■ 「お客様相談窓口」の体制強化

当社ではお客様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様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＞

2024年度は昨年度に引き続き、外部講師を招き電話対応スキルアップ研修を実施しました。

また、新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。さらに、各オペレーターに対して定期的な対応診断を行い、その結果に応じたフィードバックを行うことで、お客様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

#### ◇ 給付金請求手続きに要する日数の短縮

2025年1月より「給付金WEB請求」の入力フォームを改良し、Web上で請求が完結できるようになりました。

これにより、給付金を受け取っていただくまでの所要日数をより短縮することが可能となりました。



#### 【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：14種
- ・Web上で可能なお手続き：14種

2024年度は、新たに、以下の手続きをWeb上で完結できるようにし、利便性の向上を図りました。

- ・「しんらいのご家族サポートサービス」の申込み・変更手続き
- ・給付金の請求手続き

### ◆ご契約後のサポート

#### ■しんらいのご家族サポートサービス

2024年4月より「しんらいのご家族サポートサービス」を開始しました。

保険契約者にもしものことがあったときに、指定されたご家族などが契約内容の照会、各種手続きや保険金の請求等を行うことができるサービスです。

本サービスの開始にあたり、加入しやすくするために、一部保険商品の申込書のフォーマットを改訂しました。

#### ■「フコクしんらい生命からのお知らせ」の送付

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。

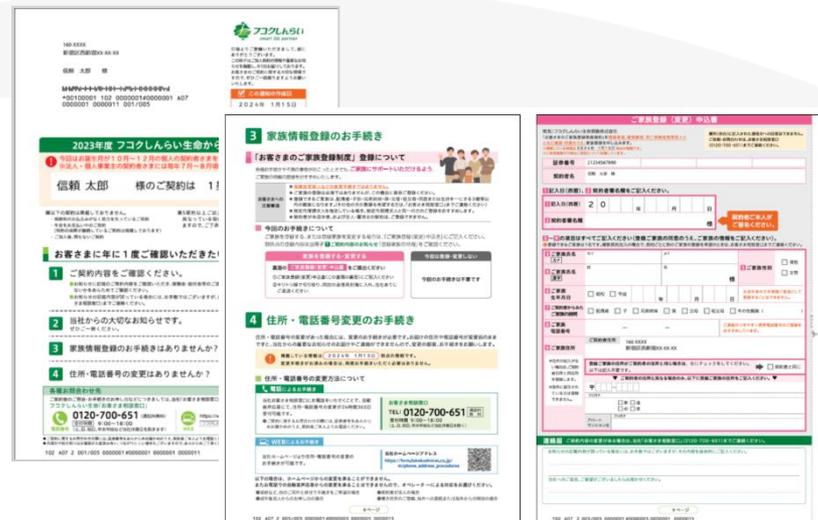
また、2024年4月から開始した「しんらいのご家族サポートサービス」の申込書を同封し、ご契約者のみならずご家族の方へご契約の内容や現在状況をご確認いただくことを推奨しました。

### しんらいのご家族サポートサービス

お客様の  
ご家族登録制度

保険契約者  
代理特約

指定代理請求特  
約



## ◆ 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。

### ■ 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、「フコクしんらい生命からのお知らせ」が届かず当社に返送された70歳以上のお客様に対して現況確認を行っています。

### ■ お客様のお手続きをサポートするサービス

お客様の必要に応じて、相続手続き等をサポートするサービスをご用意しています。

#### ◇ 戸籍代行取得サービス

ご自身で戸籍謄本などの取得が困難な場合に、お客様に代わって代行取得を行います。

#### ◇ 相続支援サービス

相続手続きに関することを、相続手続きカウンセラーに無料で電話相談いただけます。また、実際に相続手続きを依頼されたい場合は、有料サービスをご利用いただけます。

### 【KPI】保険金・給付金等の 期限内お支払い率

# 99.7% (2024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

### ■ 将来の支払いに備えた安全・安定的な資産運用

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的に安定した収益の確保を目指した資産運用を行っています。

## ◆利益相反防止方針の明確化、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 image shows two screenshots from the company website. The left screenshot is titled 'スチュワードシップ活動の状況' (Status of Stewardship Activities) and includes a table for '議決権行使の状況' (Proxy Voting Status) with columns for '議決権行使先' (Proxy Voting Target), '議決権行使割合' (Proxy Voting Ratio), '賛成' (Yes), '反対' (No), and '棄権' (Abstain). The right screenshot is titled '議決権行使結果の個別開示(2024年7月〜2024年8月)' (Individual Disclosure of Proxy Voting Results (July 2024-August 2024)) and contains a table with columns for '証券名' (Security Name), '株主数' (Number of Shareholders), '議決権行使割合' (Proxy Voting Ratio), '議決権行使先' (Proxy Voting Target), '賛否' (Yes/No), and '実行理由' (Reason for Action).

## ◆「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、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実施しています。

### ■ 表彰制度「SMART」の実施

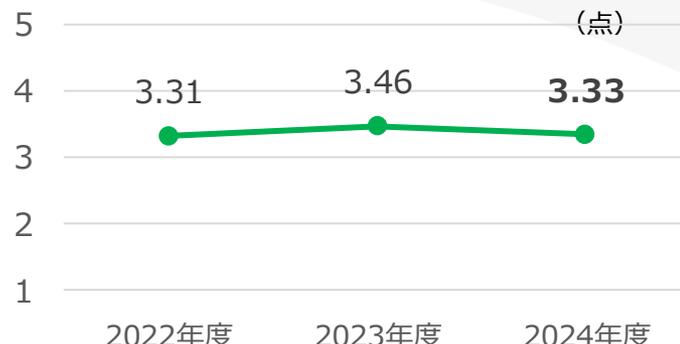
企業理念にもとづいた行動の実践者を称える表彰制度「SMART」に2010年度から継続して取り組んでいます。この制度を通じて、企業理念の浸透や組織の活性化、全社の一体感を醸成しています。

### ■ 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。

### 【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」)