フコクしんらい
smart life partner

NEWS RELEASE

平成３０年６月２９日

『「お客さま基点」の業務運営方針』の 2017 年度における取組結果について

フコクしんらい生命保険株式会社（本社：東京都新宿区西新宿８－１７－１、社長：櫻井 健司）は、『「お客さま基点」の業務運営方針』に関する取組みについて、2017 年度の状況をお知らせします。
また、この度『「お客さま基点」の業務運営方針』にもとづく取組状況を測る指標（以下、評価指標）について、「お客さま総合満足度」と定めましたので、あわせて公表いたします。取組状況や評価指標については定期的に公表し、お客さまに当社の状況をご理解いただけるよう努めてまいります。

今後も、フコク生命グループの価値観である「お客さま基点」のもと、smart life partner として、保険商品・サービスを通じてお客さまに幸福で安心な人生をお届けすべく、取組状況や評価指標の定期的な検証、見直しなどにより業務品質の向上を図ってまいります。

フコクしんらい生命保険
https://www.fukokushinrai.co.jp/company/activity/customer-centric/

（ご参考）
グループ共通の方針のもと、富国生命および富国生命投資顧問についても、
各社の方針にもとづく取組結果を公表しております。

富国生命
http://www.fukoku-life.co.jp/about/activity/customer-centric/index.html
富国生命投資顧問
http://www.fukoku-cm.co.jp/company-profile/businessmanagement.html

以　上

フコクしんらい生命保険株式会社
〒160-6132 東京都新宿区西新宿 8-17-1　tel 03-6731-2100　fax 03-5348-8756　url http://www.fukokushinrai.co.jp

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

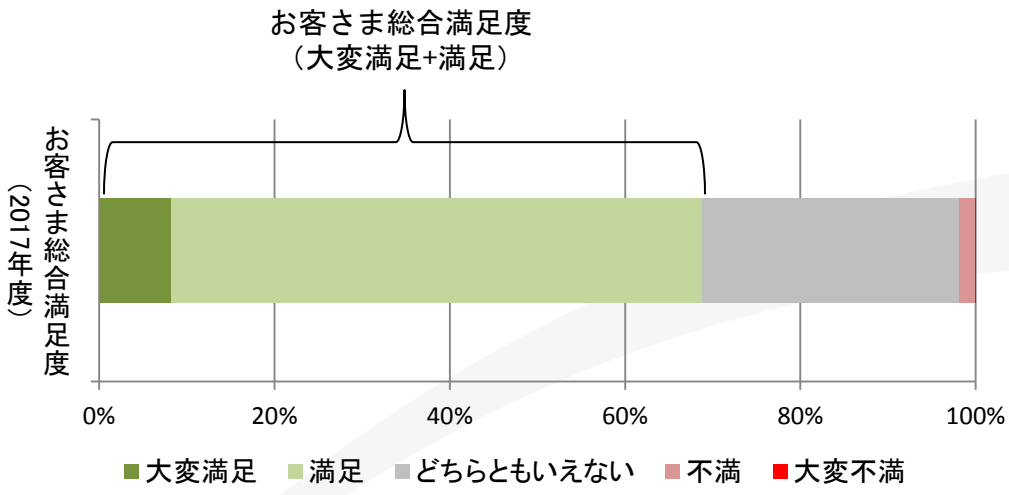
2017年度
『「お客さま基点」の業務運営方針』の取組結果

取組状況を測る指標について

© FUKOKUSHINRAI

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。

2017年度における当社のお客さま総合満足度は、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。

＜2017年度調査の概要＞

- 調査時期　：2017年12月13日～2017年12月28日
- 調査方法　：Web調査
- 調査対象　：2017年12月13日時点で契約継続中のご契約者10,030名
- 有効回答数　：1,510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

© FUKOKUSHINRAI

◆お客さまサービスのさらなる向上のための組織づくり

・お客さま基点での業務運営を行う体制の整備

2018年4月にお客さまサービスの統括を行う「業務品質管理部」を設置するとともに、当該部に「お客さまサービス企画グループ」を新設し、よりお客さま基点での業務運営を行う体制を整備しました。

◆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。2017年度の改善事例の主なものは以下の通りです。

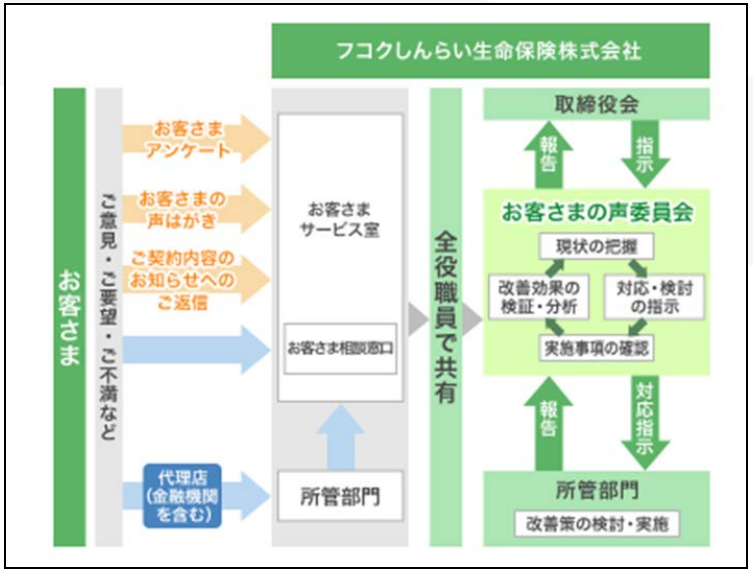
①分かりやすい保険証券の作成

保険証券については、従来一律のフォーマットで作成していましたが、特別条件の付加に関する図表の表示について申込内容に応じたものとすることで、ご契約内容を分かりやすくするよう改訂を行いました。

②ご契約のしおりの改定

キャッシュレスでご契約いただいた場合に、第2回保険料の口座振替タイミングが分かりづらいとの声が多かったことから、2017年4月より、パンフレットに加えてご契約のしおりへもご説明を記載しました。

【お客さまの声を活かす態勢】



取組状況
方針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

© FUKOKUSHINRAI

◆お客さまのニーズにお応えした保険商品の提供

・認知症診断給付金付介護保障定期保険特約の開発
　認知症に関する市場調査を実施し、その結果を踏まえて「認知症診断給付金付介護保障定期保険特約」を開発いたしました。本商品は、2018年4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ています。

・一時払終身保険の販売再開
　お客さまの根強い貯蓄ニーズにお応えし、2017年7月より一時払終身保険の商品提供を再開しました。

【商品パンフレット】

（金融機関代理店）

（一般代理店）

©1976, 2018 SANRIO CO., LTD.　APPROVAL NO. G590946

◆付帯サービスの提供

ご契約に応じて、電話による健康・介護相談、年金相談、税務相談や医師・病院の紹介サービスを提供しています。

【付帯サービスの当社ホームページトップ画面】

取組状況
方針３．お客さまへの情報提供の充実

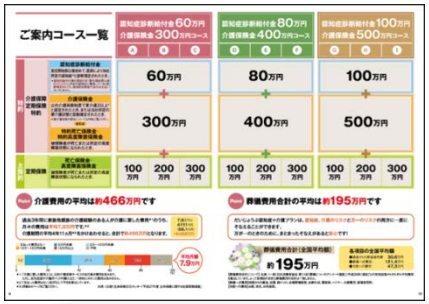
© FUKOKUSHINRAI

◆分かりやすい情報の提供

【見直しを行った定期保険のパンフレット】

（見直し前）

（見直し後）



・見やすく、分かりやすい商品パンフレットの作成

2018年4月からの認知症給付金付介護保障定期保険特約の発売開始にともない、定期保険の商品パンフレットについて、文字サイズを大きくするとともに、図や色などを活用することで、見やすく、分かりやすいパンフレットを作成しました。

【認知症・介護に関する情報提供資料例】

©1976, 2018 SANRIO CO., LTD.　APPROVAL NO. G590946

・ご説明に際しての資料の充実

お客さまがご加入を検討される際に、十分な情報にもとづいてご選択いただけるよう、商品パンフレットに加え、公的な保障に関する情報や特定疾病に関する情報を記載した資料を別途作成しています。

・告知書の改定

2017年4月より新契約時の告知書の“健康診断や人間ドック”という記載について“企業・学校が行う定期健康診断、採用時健康診断、自治体が行う検診、自発的に受診した「定期健康診断」「がん検診」「PET検診」”と具体的に例示することで、確認いただく診査方法を分かりやすくしました。

取組状況
方針４．お客さまの立場に立ったアフターサービスの充実

© FUKOKUSHINRAI

◆お客さまの利便性向上に向けた取組み

・死亡保険金請求手続きの簡素化

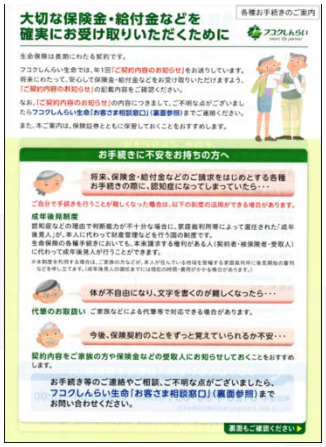
2017年4月より、一部の保険種類について、死亡証明書を死亡告知書で代替できるようにするとともに、公的書類も一定の条件の下で、コピーでの提出を可とする取扱に変更しました。

・代筆いただける方の範囲の拡大

2018年1月より、各種ご請求手続きを行っていただく際に代筆請求があった場合の代筆いただける方について、明確に意思能力を有する正当請求権利者の指名であれば、第三者でもご指名いただけることとしました。※ご親族の方を優先でお願いしています。

なお、代筆などの、お手続きに不安をお持ちの方にご利用いただける制度については、これらを記載したチラシを年1回送付する「ご契約内容のお知らせ」へ同封し、お知らせしています。

【「ご契約のお知らせ」へ同封しているチラシ例】



・生命保険料控除証明書再発行のホームページ受付の開始

2017年11月より、当社ホームページにおいて、生命保険料控除証明書の再発行について受付を開始いたしました。

※受付期間：11月～翌年3月

【控除証明書再発行画面】

取組状況
方針５．利益相反の適切な管理

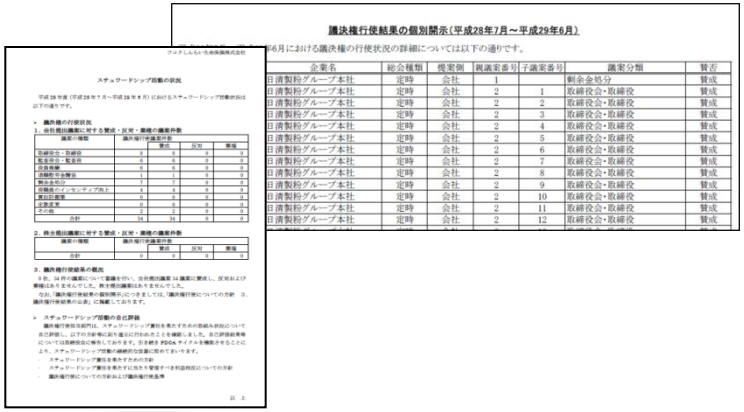
© FUKOKUSHINRAI

◆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・コード改訂への対応

スチュワードシップ・コードの改訂に対応し、「スチュワードシップ責任を果たすための方針」等関連規程の改訂を行いました。
また、2016年度分より、議決権の行使状況やスチュワードシップ活動の自己評価結果について、当社ホームページを通じて公表すると共に、議決権行使結果について個別開示を行いました。

【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状況

平成28年度（平成28年7月～平成29年6月）におけるスチュワードシップ活動状況は以下の通りです。

▶ 議決権の行使状況

1．会社提出議案に対する賛成・反対・棄権の議案件数

議案の種類	議決権行使議案件数		
	賛成	反対	棄権
取締役会・取締役	6	6	0	0
監査役会・監査役	6	6	0	0
会長等解任	1	1	0	0
退職慰労金贈呈	1	1	0	0
剰余金処分	1	1	0	0
会社法（インセンティブ等）| 6	6	0	0
資本政策	6	6	0	0
定款変更	6	6	0	0
その他	6	6	0	0
合計	34	34	0	0

2．株主提出議案に対する賛成・反対・棄権の議案件数

議案の種類	議決権行使議案件数		
	賛成	反対	棄権
合計	0	0	0	0

3．議決権行使結果の概況

当社、当期の議案について審議を行い、会社提出議案34議案に賛成し、反対および棄権はありませんでした。株主提出議案はありませんでした。

なお、「議決権行使結果の個別開示」については、「議決権行使についての方針　3．議決権行使結果の公表」に掲載しております。

▶ スチュワードシップ活動の自己評価

議決権行使担当部門は、「スチュワードシップ責任を果たすための当社の方針」について自己評価し、以下の分析等に基づき適切に行われたことを確認しました。自己評価結果等については経営会議に報告しております。引き続き PDCA サイクルを機能させることにより、スチュワードシップ活動の継続的な改善に努めてまいります。

・スチュワードシップ責任を果たすための方針
・スチュワードシップ責任を果たす上で当社が管理すべき利益相反についての方針
・議決権行使についての方針および議決権行使基準

以上

議決権行使結果の個別開示（平成28年7月～平成29年6月）

フコクしんらい生命保険株式会社

平成28年7月～平成29年6月における議決権の行使状況の詳細については以下の通りです。

企業名	総会種類	提案側	議案番号	子議案番号	議案分類	賛否
日清製粉グループ本社	定時	会社	1		剰余金処分	賛成
日清製粉グループ本社	定時	会社	2	1	取締役会・取締役	賛成
日清製粉グループ本社	定時	会社	2	2	取締役会・取締役	賛成
日清製粉グループ本社	定時	会社	2	3	取締役会・取締役	賛成
日清製粉グループ本社	定時	会社	2	4	取締役会・取締役	賛成
日清製粉グループ本社	定時	会社	2	5	取締役会・取締役	賛成
日清製粉グループ本社	定時	会社	2	6	取締役会・取締役	賛成
日清製粉グループ本社	定時	会社	2	7	取締役会・取締役	賛成
日清製粉グループ本社	定時	会社	2	8	取締役会・取締役	賛成
日清製粉グループ本社	定時	会社	2	9	取締役会・取締役	賛成
日清製粉グループ本社	定時	会社	2	10	取締役会・取締役	賛成
日清製粉グループ本社	定時	会社	2	11	取締役会・取締役	賛成
日清製粉グループ本社	定時	会社	2	12	取締役会・取締役	賛成

◆利益相反のおそれのある取引事例の明示

・利益相反管理規程の改訂および取引事例の明示

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ないよう、適切な利益相反管理を行うため、「利益相反管理方針」および「利益相反管理規程」を定めています。
また、スチュワードシップ・コードの改訂を受けて、利益相反管理規程を改訂し、利益相反のおそれのある主な取引事例を記載するとともに、当該事例を当社ホームページに明示しました。

【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

取組状況
方針６．smart life partnerとしての人材育成

© FUKOKUSHINRAI

◆smart life partner育成に向けての場作り

・認知症サポーター養成講座の定期的な開催

認知症を正しく理解し、当事者およびそのご家族が安心して暮らせる地域社会作りに貢献するとともに、ご高齢のお客さまへの対応力を高めるため、全役職員や代理店に対して、認知症サポーター養成講座を定期的に開催しています。

【認知症サポーター養成講座の開催風景】

・公文教育研究会との業務提携

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認知症予防セミナーの開催等を目的として、株式会社公文教育研究会と業務提携を行いました。

【業務提携を発表したニュースリリース】

フコクしんらい
smart life partner

NEWS RELEASE

平成30年5月2日

フコクしんらい、KUMONと認知症啓発セミナーの開催等で提携

フコクしんらい生命保険株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：櫻井 徳男、以下「フコクしんらい」）は、株式会社公文教育研究会（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：池上 彰彦、以下「KUMON」）と認知症を正しく理解するための啓発セミナーの開催等に関して業務提携契約を締結いたしました。

認知症は、早期に発見されて適切な対応を受けることで、認知症になってもそのひとらしく生きることができると言われています。一方で、新聞や雑誌により、当事者や家族が苦しんでいることも少なくありません。

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、フコクしんらいは、高齢者の脳機能の活性化と認知症の進行抑止・改善および予防の取組みに関するKUMONの経験・知見を活用し、主にフコクしんらいの主要な販売チャネルである保険金等と共に、セミナーを開催しています。

さらに、脳機能の維持・改善に効果があることが実証されているKUMONが開発する「学習療法®」と「脳の健康診断®」のフコクしんらいのお客さまなどへの推奨や、新たな保険商品・サービスの開発への活用などについても、本業務提携のもとで検討を進めております。