



NEWS RELEASE

2020年6月30日

『「お客さま基点」の業務運営方針』の
2019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、2019年度の状況をお知らせいたします。

また、『「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）である「お客さま総合満足度」についても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。

■公表先URL

フコクしんらい生命保険株式会社

<https://www.fukokushinrai.co.jp/company/activity/customer-centric/>

（ご参考）

グループ共通の方針のもと、富国生命保険相互会社および富国生命投資顧問株式会社についても、各社の方針にもとづく取組結果を公表しております。

富国生命保険相互会社

<https://www.fukoku-life.co.jp/about/activity/customer-centric/index.html>

富国生命投資顧問株式会社

<https://www.fukoku-cm.co.jp/company-profile/businessmanagement.html>

以上



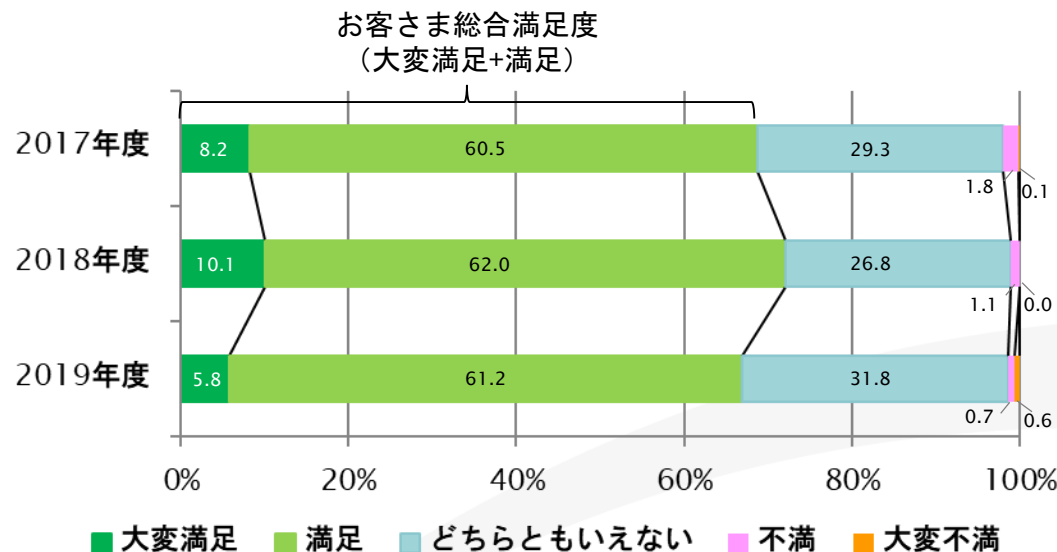
フコクしんらい生命保険株式会社

2019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。2019年度における当社のお客さま総合満足度は、67.0（2018年度 72.1）となりました。当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。



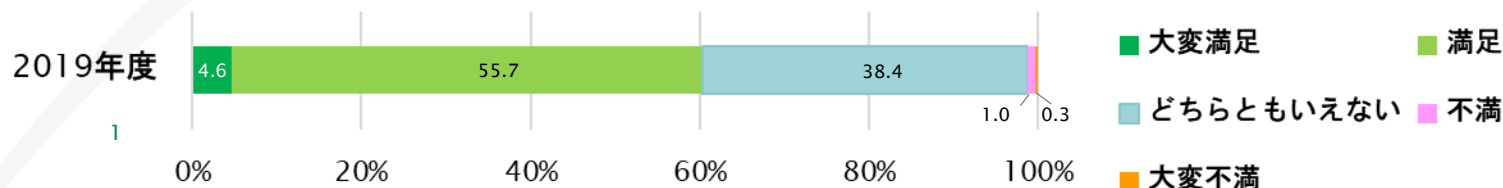
当社にて行いました「お客さまアンケート」の総合満足度評価における、「大変満足」と「満足」の合計をお客さま満足度としております。なお、アンケートに際しては、「大変満足」「満足」「どちらともいえない」「不満」「大変不満」の5段階評価としております。

<2019年度調査の概要>

- ・調査時期 : 2019年7月5日～2019年8月30日
- ・調査方法 : 郵送およびWeb調査
- ・調査対象 : 2019年6月1日時点で契約継続中の契約者さま10,007名
- ・有効回答数 : 2,499名

※本調査は2017年度より開始したものです。

※なお、より広い層のお客さまのニーズを的確に捉えることを目的に、2020年度よりアンケート調査対象におけるお客さま属性ごとの割合を見直します。見直し後の割合による2019年度お客さま総合満足度は、60.3 となっております。



◆お客さまサービスのさらなる向上のための組織づくり

・2019年度「SMART活動」の実施

部門外から要望を聞くことで自部門の役割や課題を正しく認識し、全体最適の業務改善を推進する活動を行いました。他者の声を聞く外向きの組織風土づくりはお客さま基点の醸成と関係性が高いと考えています。なお、部門外からの要望は259件挙がり、31件の業務改善が実施されました。

◆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。2019年度の改善事例の主なものは以下のとおりです。

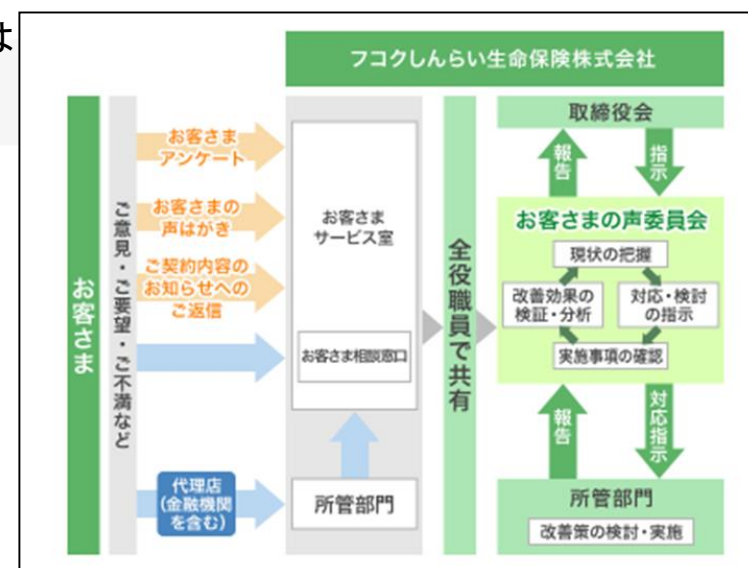
①手続き書類送付の申出人範囲の拡大

ご高齢や障がいがある等の理由で契約者さまからのお申し出が困難な場合、一定の条件で、お申し出いただける方の範囲を拡大し、契約者さまあてに請求書類を送付することとしました。

②入金前責任開始特約の開発

お申込みいただいてから保障開始までの期間を短縮するため、新たな責任開始期に関する特約を開発しました。また当特約によって、保険証券の発送の早急化を実現しました。

【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、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乗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提供

・「軽度介護保障特約」の開発

認知症や要介護状態に対する予防対策として活用いただける商品として、「軽度介護保障特約」を開発しました。本商品は2019年10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ました。

【商品パンフレット】



Face to Face しんきんの医療保険
認知症予防からのそなえ
軽度認知障害(MCI)と「軽度介護」公的介護保険の要支援1にも対応
2019年10月開始
医療保険
おすすすめプラン
認知症予防
認知症サポート
「入院・治療」の保険に加え「認知症・介護」の保障
この質と生きていく
SHINKIN 信用金庫
医療保険の申し込みは信用金庫へ

(金融機関代理店)



認知症予防 三大疾病 に対応!
医療自在FS
お手頃な保険料なのに充実保障!!
日帰り入院でも
5日分の入院給付金を保証!
Hello Kitty
疾病・医療
保険
「認知症」は身近な問題であり
予防 早期発見 早期治療
が大切です。
「認知症」は身近な問題であり
予防 早期発見 早期治療
が大切です。

(一般代理店)

◆付帯サービスの充実

・契約者さま向け付帯サービスの拡充

「軽度介護保障特約」を付加いただいた契約者さま・被保険者さまに、認知症予防に向けて継続的に脳を鍛えるサービス（脳トレのスマホアプリおよび脳トレドリル「Active Brain CLUB」）を2年間無償でご提供しています。

また、ご契約いただいているすべてのお客様へ、セコム株式会社の救急通報サービス「セコムみまもりホン」を特典付きでご契約いただける紹介を開始しました。「セコムみまもりホン」はセコムへの救急通報やセコム看護師への電話健康相談、家族間での安否確認など、高齢者や持病のある方とそ
のご家族のニーズに応えることのできるサービスです。

Active Brain CLUB フコクしんらい生命版



シニア向け救急時対応サービス セコムみまもりホン



取組状況

方針3. お客さまへの情報提供の充実

◆認知症への理解を深めるための普及・啓発の推進に向けた情報提供

・認知症に関する情報の提供

当社ホームページにおいて、認知症に関する情報提供を行っております。



・地方公共団体が実施している認知症施策への参画

認知症についての啓発や保障の提供等を通じた社会貢献を目指した活動の一環として、地方公共団体が実施している認知症施策への参画企業として認定を受けています。

- ・ あいち認知症パートナー企業（愛知県）
- ・ いしかわ認知症ハートフルサポート企業（石川県）
- ・ 大阪市オレンジパートナー（大阪市）

◆お客様の利便性向上に向けた取組み

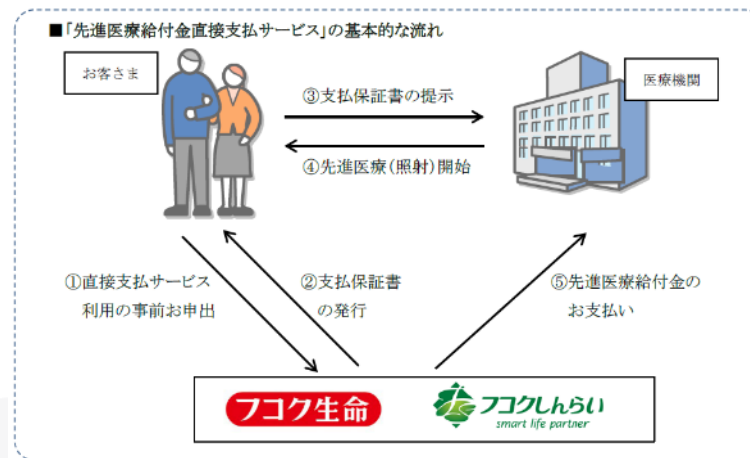
・フコク生命グループ

「先進医療給付金直接支払サービス」の開始

技術料が全額自己負担となる先進医療の中でも特に高額となる「重粒子線（炭素イオン線）治療」および「陽子線治療」について、お客さまに安心して治療に専念していただけるよう、先進医療給付金を対象の医療機関へ直接お支払いするサービスを2019年10月より開始しました。

※当サービスのご利用には所定の条件があるため、必ず治療実施前にご加入の保険会社へお問合わせください。

【「先進医療給付金直接支払サービス」の基本的な流れ】



・耳や言葉が不自由なお客さまに向けた手続き書類送付依頼書の設置

【耳や言葉の不自由なお客さま専用
手続き書類送付依頼書】

耳や言葉の不自由なお客さまが、郵送で諸手続きのお申し出をいただけるよう、当社ホームページから手続き書類送付依頼書をダウンロードできるようにしました。

見本

・「お客さまインタビュー調査」の実施

年1回行っている「お客さまアンケート」に加え、新たなサービスや利便性向上のためお客さまから直接ご意見をお聞きする場として、2019年度に初の取組みとして契約者さまへのインタビュー調査を実施しました。

◆ステュワードシップ責任への取組み

- ・ 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確認しました。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】

[illegible]

◆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

◆smart life partnerを実現する人材育成への取組み

・ワーク・ライフ・バランスの推進

当社は職業生活と家庭生活の両立を図ることによる活力ある職場形成や業務継続リスクに対する組織力強化等に向け、ジョブローテーション制度の導入、テレワークや時差出勤の推進、勤続5年ごとの2週間休暇取得の奨励等、ワーク・ライフ・バランスの推進に取り組んでまいりました。

このような取組みが認められ、2020年2月には、新宿区が実施している「新宿区ワーク・ライフ・バランス推進企業認定制度」において、特に優れた取組みを行っている企業として、「ワーク・ライフ・バランス推進優良企業」の表彰を受けました。

・認知症サポーター養成講座の定期的な開催

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、定期的に認知症サポーター養成講座を開催しています。

【表彰に関するニュースリリース】



NEWS RELEASE

2020年2月21日

新宿区「ワーク・ライフ・バランス推進優良企業」の受賞について

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、代表取締役社長：榎井 健司）は、新宿区が実施する「新宿区ワーク・ライフ・バランス推進企業認定制度」において、特に優れた取組みを行っている企業として「ワーク・ライフ・バランス推進優良企業」を受賞しました。

当社は、2013年度に同制度「ワーク・ライフ・ベストバランス賞」を受賞した後も、継続して、ワーク・ライフ・バランスの実現に向けて積極的に取り組んでまいりました。今後も、すべての職員が抱える能力を十分に発揮できるような取組みを推進することで、お客さまによりご満足いただける商品やサービスを提供してまいります。

～フコクしんらい生命の主な取組み～

- 育児・介護支援制度について
 - ・育児短時間勤務制度は子が小学校3年の年度末まで利用可能
 - ・介護休業は通算1年まで利用可能
- 多様な働き方について
 - ・勤務先 業ごとに2週間休暇取得を奨励
 - ・介護・育児・配偶者の転勤等により退職した職員の再入社を認めるジョブローテーション制度の導入
 - ・テレワークや時差出勤の推進
- 社会貢献活動について
 - ・ゴールボール選手（視覚障がい）を雇用し、体験就業や交流大会を開催
 - ・新宿区内の高齢者向けに、認知症予防のための「脳の健康教室」を開催

2月15日、新宿区庁（東京都新宿区）にて表彰式が行われ、当社代表取締役社長の榎井（左写真）の出席し、高橋（右写真）氏（区長）より、表彰状および賞状が授けられました。

以上

フコクしんらい生命保険株式会社
〒100-6132 東京都新宿区西新宿8-17-1 tel 03-6721-2100 fax 03-5348-8750 url <https://www.fukokushinrai.co.jp>

◆smart life partner育成に向けた仕組みづくり

当社は創業10周年となる2018年に、次の10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、専門性を高め、発揮し続けるプロフェッショナル集団となる」を掲げ、全ての部門や役割においてお客さまの立場で考えて行動することを推進しています。2019年度は以下の具体的施策に取り組みました。

・ 人事制度の改定

組織や個人の成長を促す機能の強化を企図し、2020年4月の運用開始に向けて人事制度の改定を実施しました。評価制度にある能力評価の項目の一つに「お客さま基点」を設定しましたが、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。

・ 組織・人材開発プログラムの改定

組織・人材開発プログラムの改定を行い、2020年度から新卒入社2年目にコールセンター実習を行うこととしました。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しています。

・ 組織運営・育成ミーティングの開始

所属にある育成やマネジメントの課題について所属長と人事部門が対話するミーティングを開始しました。これによりあるべき姿を実現できる人材育成に組織的に取り組み、その人材育成を可能にする組織運営を推進します。



「お客さま基点」の業務運営方針に資する

当社の募集代理店手数料の考え方

2020年6月

◆募集代理店手数料の考え方

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。

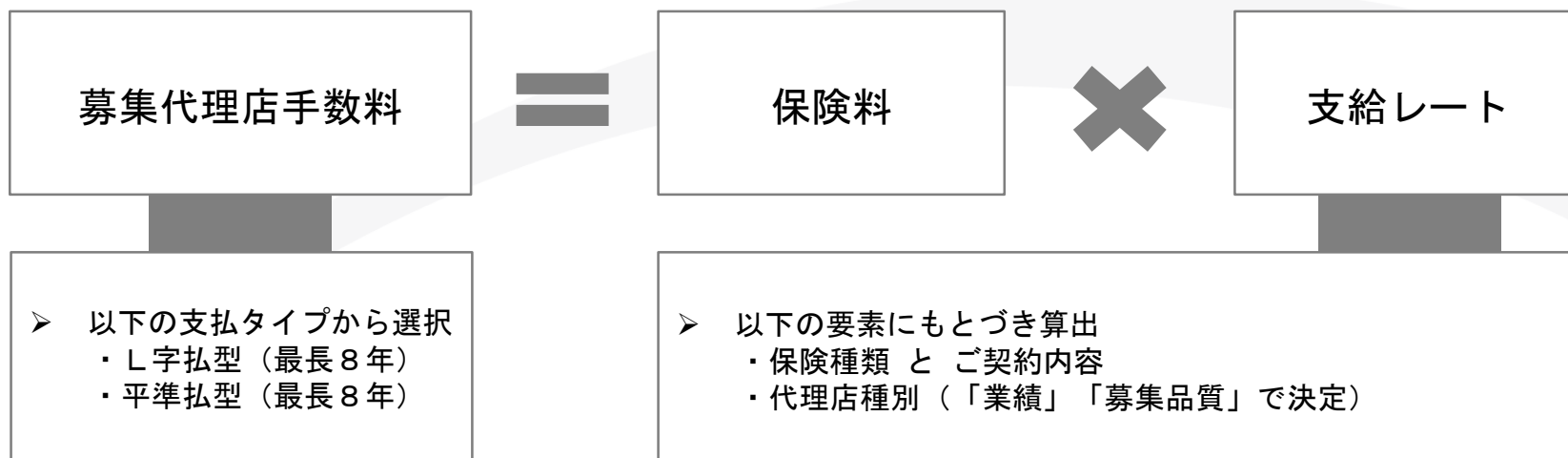
また、「募集代理店によるお客さま基点にもとづく行動の実践」を一層推進する募集代理店手数料とすべく、当社内での検証等を継続的に実施し、今後の改定に向けて検討してまいります。

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。

◆募集代理店手数料の体系＜概要＞

- ・ 募集代理店手数料は、保険料×支給レートで決定します。
- ・ 支給レートは、保険種類とご契約内容に応じて異なっており、同一の保険種類とご契約内容であっても募集代理店の「代理店種別」によってレートは異なります。
- ・ 代理店種別は5段階あり募集代理店の「業績」と「募集品質」で決定します。
(詳細については次ページに記載)

【イメージ図】



◆種別査定基準の全体像

- ・ 代理店種別は、原則、年に1回、下表の種別査定基準にて判定します。
- ・ 種別間のレート格差は、下表のとおり、最上位種別（E級）と最下位種別（C級）とでは2.7倍程度の格差があります。

【種別査定基準】

代理店種別	レート 格差 (概算)	業績	募集品質		
		生保個人 新契約計	保有契約 年換算保険料	継続率	その他基準
E級代理店	1.6	1,200万以上	2,000万以上	90%以上	専門課程資格あり 代理店オンライン導入
S級代理店	1.3	800万以上	2,000万以上	90%以上	専門課程資格あり 代理店オンライン導入
A級代理店	1.0	400万以上	1,000万以上	90%以上	代理店オンライン導入
B級代理店	0.9	200万以上	500万以上	85%以上	—
C級代理店	0.6	上記以外の代理店			

※生保個人新契約計、保有契約年換算保険料、継続率、その他基準の全てを充足した場合に当該種別を適用します。ただし、種別査定の結果、種別が降格となる場合は、直近下位種別への降格で止めます。

◆種別査定基準「生保個人新契約計」

- ・ 生保個人新契約計とは、4月以降査定月の保全締切日までに成立し、計上された保険契約の営推換算成績の合計をいいます。
- ・ 営推換算成績とは、年換算保険料に商品別係数等の各種係数を乗じて算出します。

◆種別査定基準「保有契約年換算保険料」

- ・ 保有契約年換算保険料は、種別査定月末日において、各代理店が保有する契約の年換算保険料の合計をいいます。

◆種別査定基準「継続率」

- ・ 継続率は以下のとおり算出します。

過去24ヵ月の新契約のうち査定月末日時点での保有契約年換算保険料

査定月の過去24ヵ月に成立した保険契約の新契約年換算保険料

× 100

◆実効性を高める取組み

- ・ 「募集代理店によるお客さま基点にもとづく行動の実践」を一層推進する体系とすべく、引き続き当社内での検証等を実施し、「募集品質」をより多面的に評価する等の改定を検討しています。
- ・ 今後とも、「募集代理店によるお客さま基点にもとづく行動の実践」が実現できているか、PDCAサイクルによる検証を実施し、その検証結果を適宜経営層へ報告するとともに、さらなる前進に向け、将来の取組み内容に反映してまいります。