



---

## NEWS RELEASE

---

2021年6月30日

<p>『「お客さま基点」の業務運営方針』の 2020年度における取組結果について</p>
--

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、2020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**  
*smart life partner*

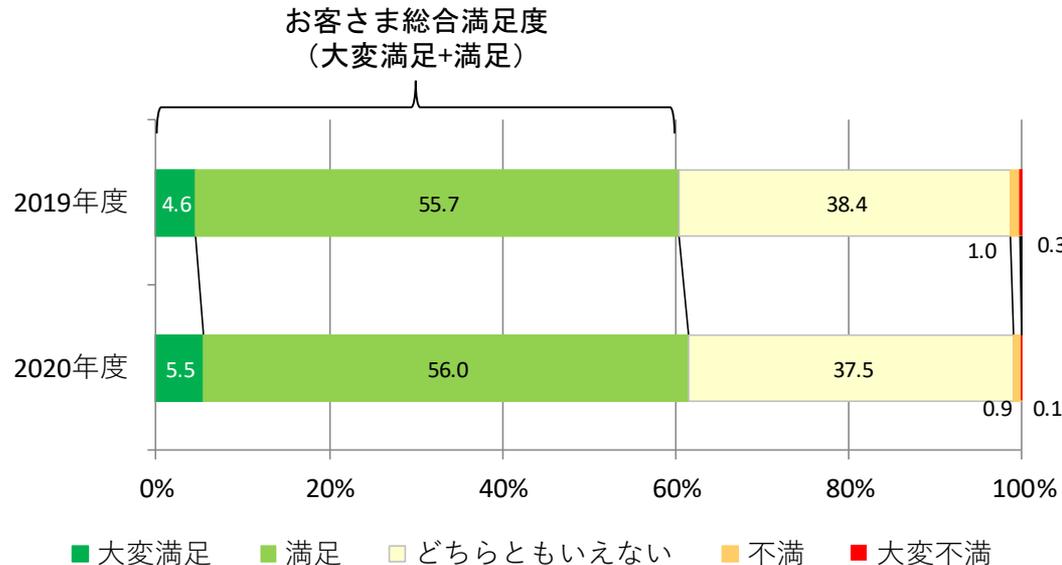
**フコクしんらい生命保険株式会社**

**2020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」としています。2020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、61.5（2019年度 60.3）となりました。お客さまの声であるアンケート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段階評価としております。

## <2020年度調査の概要>

- ・ 調査時期 : 2020年7月3日～2020年7月31日
- ・ 調査方法 : 郵送およびWeb調査
- ・ 調査対象 : 2020年6月1日時点で契約継続中の契約者さま10,001名
- ・ 有効回答数 : 2,677名

### ◆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

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、お客さまの立場に立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。

2020年度の改善事例の主なものは以下のとおりです。

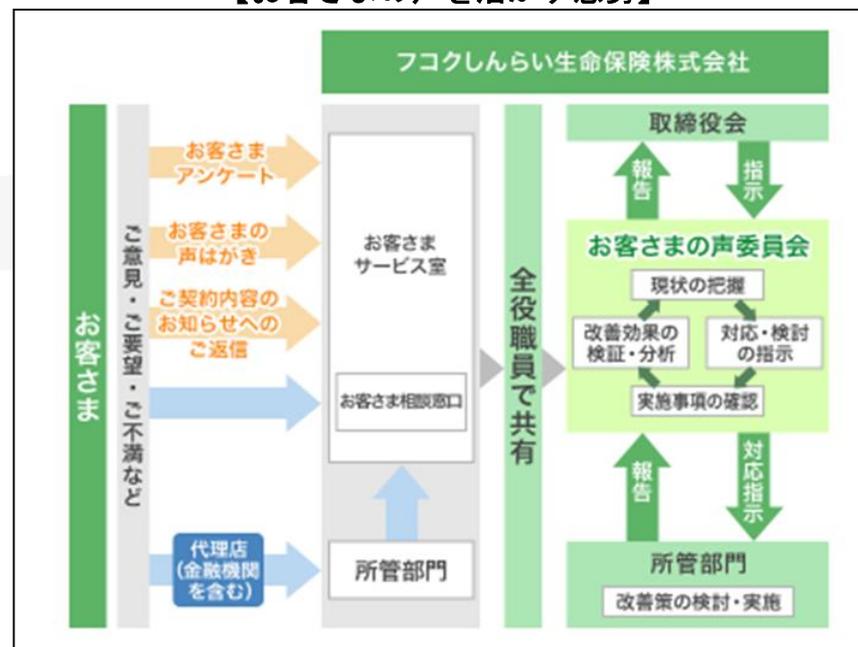
##### ① 「配当金お知らせ」ハガキの改訂

2020年10月発送分より、お客さまからよく寄せられるご質問をQA方式で記載するなど、わかりやすい内容に改訂を行いました。

##### ② 一部の保全手続きにおける必要書類の見直し

保全手続き時の保険証券の提出に不安を持つお客さまの声を受け、各種手続き時に本人確認書をご提出いただくことで保険証券の提出を不要とする取扱いを開始しました。

#### 【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

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とおした商品提供を行っています。  
お客様の多様なニーズにお応えすべくチャネルごとに豊富な商品ラインナップを取り揃え、お客様に最適な保険商品の提供が行えるよう努めています。

#### ◆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
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 〈積立型〉	フコクしんらい定額年金 積立型 しんせんらいふ年金FS 3年ごと利差配当付災害死亡給付金付個人年金保険
		フコクしんらい 積立型 定額年金 3年ごと利差配当付災害死亡給付金付個人年金保険
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FS 利率更改型一時払終身保険〈無告知型〉
		フコクしんらい 終身保険 利率更改型一時払終身保険
もしものときの備えを 割安な保険料で確保したい とお考えの方に	定期保険	ハローキティの 定期保険
病気やけが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	ハローキティの 医療保険

#### 【商品パンフレット】



© 2021 SANRIO CO., LTD. APPROVAL NO. L627395

## 方針2. お客様のニーズに対応した 最適な保険商品・サービスの提供

### ◆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ぷろぷれむ</b> 低解約返戻金型終身保険
	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</b> (無告知型) 利率更改型一時払終身保険
年齢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> 長寿祝金支払特則付 低解約返戻金型終身保険 (無選択型) 【支払期間短縮型特約付】
もしものときの備えを割安な保険料で確保したいとお考えの方に	定期保険	<b>だいじょうぶ</b> 定期保険
	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> 低解約返戻金型長期定期保険
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</b> ③ 低解約返戻金型収入保障保険
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> 5年ごと利差配当付こども保険
病気やけが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> 解約返戻金抑制型医療保険

(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)」「ご契約のしおり・約款」をあわせてご覧ください。

### 【商品パンフレット】



### ◆人生100年時代に向けたサービス等の提供

超高齢社会に生きるお客様の支えとなるよう、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のサポートとしてサービスの提供や、認知症の正しい知識の普及・啓発活動などを行っています。

#### ■「脳の健康教室®」の開講

当社では、株式会社公文教育研究会の認知症予防を目的とした脳の健康づくりを行う「脳の健康教室®」を導入し本社所在地の地域の皆さまを対象に開講しています。

【本社開催風景】



#### ■脳トレアプリ・脳トレドリルの提供

認知症予防に向けた脳トレアプリ・脳トレドリルを提供※しています。幅広いニーズにお応えし2021年4月よりご利用対象範囲を「軽度介護保障特約」または「介護保障定期保険特約」ご加入中の契約者さまとご家族さま（計2名さま）まで拡大しました。

【当社ホームページ  
(サービスのご紹介ページ)】



#### ■健康相談や生活支援のサポート

ご希望のお客様へ、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。また、ご自分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や不明点などに、それぞれの専門家が答え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。

【成年後見制度相談窓口の紹介など、認知症に関するお役立ち情報はこちら】

[https://www.fukokushinrai.co.jp/useful\\_info](https://www.fukokushinrai.co.jp/useful_info)



【専門家がお答えする電話相談サービス※についてはこちら】  
<https://www.fukokushinrai.co.jp/contractor/dial/elderlycare.html>



※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。くわしくは当社のホームページをご覧ください。

### ◆お客さまへのコンサルティング提案に向けた募集代理店に対する研修

当社は、保険商品・サービスのご提供に際し、お客さまの最善の利益を実現するためには、お客さま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、お客さま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。

#### ■オンライン型研修の開催

Web会議システムを活用した、オンライン型の研修を開始しました。保険商品やライフプランニング、適切な販売プロセスなど、お客さまにご提案を行う上で必要となる知識・技術を習得できるよう、募集代理店に対し継続的に研修を実施しています。

#### ■動画による理解促進

コロナ禍においても募集代理店に知識を深めていただく新たな手段として、テーマ毎に要点を絞り分かりやすくまとめた研修動画などを作成し、募集代理店へ提供、受講を推進しています。

また、お客さまに商品の理解を深めていただく一つの方法として、募集代理店をご利用いただけるお客さま向け動画を提供するなど、幅広い活用を進めています。

【お客さま向け動画イメージ】



### ◆お客さまへの情報提供方法の多様化

#### ■Web約款の掲載開始

お客さまの利便性向上を目的に、2020年4月2日以降のご契約分より、当社ホームページ上で「ご契約のしおり・約款」の掲載を開始しています。

当サービスの開始により、お客さまがパソコン上などでいつでも「ご契約のしおり・約款」をご覧いただけるようになりました。

【当社ホームページ（Web約款ページ）】  
<https://www.fukokushinrai.co.jp/agreement/>



### ◆ 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。

#### ■ 代読による手続き体制の整備

障がいのあるお客様やご高齢のお客様への諸手続きにおける利便性向上の観点より、お客様が代読をご希望された際の手続き体制を整備しました。

#### ■ 「入院・手術状況報告書」の改訂

記入欄の拡大などレイアウトを見直し、ご高齢のお客様をはじめとした幅広いお客様が記入しやすいよう改訂を行いました。

#### ■ 「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・ご要望に対し、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

お客様によりご満足いただけるような対応力の強化を目的に、2020年度は高齢者対応研修や継続的な新オペレーターへの個別指導、月1回の定例研修などを実施しました。



### ◆お客様の利便性向上に向けた取組み

#### ■「先進医療給付金直接支払サービス」の対象医療機関の拡大

2020年10月より、「先進医療給付金直接支払サービス」の対象医療機関を新たに追加しました。これにより、本サービスは、厚生労働省の認可を取得した日本国内で「陽子線治療」「重粒子線治療」を行う23の医療機関すべて（2021年5月現在）でご利用いただくことが可能となりました。

#### ■ホームページ「住所・電話番号お手続きフォーム」の開設

契約者さまご本人のお申し出により、当社ホームページ上で住所・電話番号変更をしていただけるよう専用のお手続きフォームを開設しました。  
本フォームをご利用いただくことで、お客さまのご都合に合わせた時間帯に変更お手続きが可能となりました。

【お手続きフォームはこちら】

[https://www.fukokushinrai.co.jp/contractor/phone\\_address\\_procedures/form/](https://www.fukokushinrai.co.jp/contractor/phone_address_procedures/form/)

※ご利用には一定の条件があります。



【お手続きフォームイメージ】



#### ■お手続きの簡素化に向けた取組み

お客様の利便性向上を企図し、電話によるお申し出のみで完結するお手続きの拡大を進めています。今回、「個人年金保険料税制適格特約の中途付加」をはじめとするお手続きについて従来の受付フローを見直し、2021年4月より適用を開始しました。

当社では、引き続きお客さまのお手続き簡素化に向けた取組みを検討してまいります。



### ◆「お客さま基点」にもとづく行動の価値観の醸成

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。

#### ■新人事制度の運用開始

組織や個人の成長を促す機能の強化を企図し、2020年4月に人事制度の改定を行いました。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。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。

新制度が業務の変革や個人の成長に活用されるよう、計3回の評価者研修を通じ、マネジメントに関するあるべき姿の共有を進めています。

### ◆smart life partner育成に向けての場づくり

#### ■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。

### ◆ 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。2020年度からは新卒入社2年目にコールセンター実習を開始しました。直接お客様の声を聴いてお客様基点を養い、お客様基点での行動ができる人材育成を推進します。

2021年度からは新卒入社3年目に営業実習を行うこととしました。お客様に生命保険を提案する代理店と接する当社業務を経験することで、代理店やお客様から求められていることへの理解を深めることを目的としています。

#### ■ 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。

お客様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、社員の声を経営に生かすことで、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ます。

2020年度は4件の応募があり、内2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。

2020年度の応募では、全348件の応募がありました。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予定しており、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きます。