

NEWS RELEASE

2019年6月28日

『「お客さま基点」の業務運営方針』の 2018 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、2018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。

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



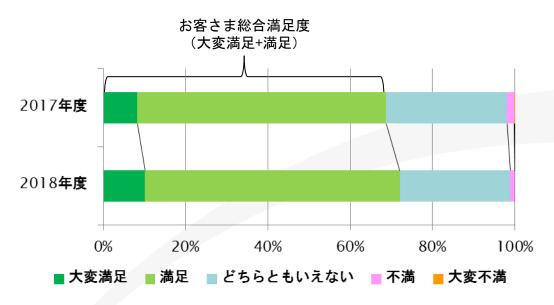
フコクしんらい生命保険株式会社

2018年度

『「お客さま基点」の業務運営方針』の取組結果

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。

2018年度における当社のお客さま総合満足度は、72.1 (2017年度 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。

<2018年度調査の概要>

·調査時期: 2018年10月12日~2018年11月15日

・調査方法:郵送およびWeb調査

調査対象 : 2018年9月1日時点で契約継続中の

ご契約者10,000名

• 有効回答数 : 2.340名

※本調査は2017年度より開始したものです。

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

代理店への「お客さま基点」の定着にむけた取組

金融機関代理店の監査・検査部門担当者研修会において、外部講師(弁護士)により「『顧客本位の業務運営に関する原則』の定着に向けた体制整備」と題した講演を行うなど、当社委託代理店においても「お客さま基点」の定着にむけた取組みを実施しました。

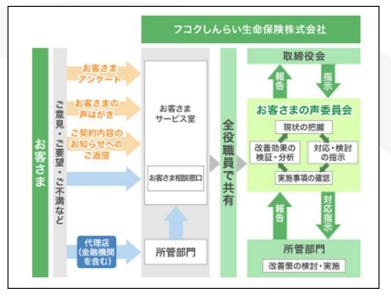
◆お客さまの声にもとづく業務改善の実施

・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。2018年度の改善事例の主なも のは以下の通りです。

- ①控除証明書の発送時期の早期化 発送までの処理プロセスを見直し、払込方法別に従来より早期に発送できるようにしました。
- ②解約請求書送付時のご案内文書の改訂 解約手続き後に保険料が口座振替された場合には 翌月中旬に返金されることの記載を強調し分かりやす くしました。

【お客さまの声を活かす態勢】



方針 1. 「お客さま基点」にもとづく行動の実践



© FUKOKUSHINRAI

◆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

▶ 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はありません。

方針2. お客さまの二一ズに対応した 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

「利率更改型一時払終身保険」の開発

お客さまの死亡保障ニーズや資産運用ニーズを満たす円建て商品として、「利率更改型一時払終身保険」を開発いたしました。本商品は2018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】

□ 一時払終身保険 (無告知型) 「一時払終身保険 (無告知型) 「一時払終身保険です。 「日本知常の一時払終身保険です。 「日本知常の一時払終身保険です。」 「日本知常の一時払終身保険です。 「日本知常の一時払終身保険です。」 「日本知常の一時払終身保険です。」 「日本知常の一時払終身保険です。」 「日本の中では、「日本の

(一般代理店)

©1976, 2019 SANRIO CO., LTD. APPROVAL NO. G600961

「介護保障定期保険特約」の付加可能商品の追加

(金融機関代理店)

お客さまが選択可能な特約の充実のため、2018年4月に販売開始した認知症診断給付金付「介護保障定期保険特約」を「解約返戻金抑制型医療保険」へ付加できる取扱を、2018年10月より開始しました。

方針3. お客さまへの情報提供の充実



© FUKOKUSHINRAI

◆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

・公文教育研究会との提携による認知症啓発セミナー等の開催

株式会社公文教育研究会(KUMON)と提携し、信用金庫との共催による「認知症予防セミナー」を通して、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情報提供を行っています。さらに、KUMONが展開する「学習療法®」教材を使用した「脳の健康教室®」を本社周辺住民の皆さまに対して、脳の健康づくり(認知症予防)のため運営しています。







「認知症予防セミナー」風景



当社の「脳の健康教室」風景

方針4. お客さまの立場にた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

お客さまへのお知らせ発送用封筒への点字対応

当社契約者さまへ年1回発送しております「ご契約内容のお知らせ」の封筒に、視覚に障がいをお持ちのお客さまにむけて、点字で当社からのお知らせである旨の印字を行いました。

「指定代理請求特約」の中途付加の取扱開始

2018年10月より、すでにご加入済みのご契約についても「指定代理請求特約」の付加の取扱を開始しました。

※「指定代理請求制度」とは、被保険者ご本人が受取人となられる保険金・給付金等について、被保険者本人が 請求できない「特別な事情」があるときに、契約者が被保険者の同意を得てあらかじめ指定した指定代理請求人 が保険金·給付金等を代理請求することができる制度です。

「生命保険料控除証明書」の作成方法の変更対応

年に2回保険料を払い込みいただく半年払契約の「生命保険料控除証明書」は、保険料の払込みごとに2枚に分けて作成していましたが、お客さまからのご要望を反映し年間の払込分を1枚にまとめて作成するよう変更しました。

・ホームページからの書類送付請求のご案内

当社ホームページでお申し出いただける請求書類などの送付を、スマートフォンなどから簡単に 依頼いただけるよう、「ご契約内容のお知らせ」同封のチラシにQRコードを追加しました。

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

- ・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】

◆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

方針 6. smart life partnerとしての人材育成



© FUKOKUSHINRAI

◆smart life partner育成に向けた仕組みづくり

当社では、第4次中期経営計画(2018年度~2021年度)において策定したNEXT10の「10年後のありたい姿」の一つに「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」と掲げています。これにより、いかなる部門や役割であっても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。この「10年後のありたい姿」の実現を促進することを企図して、以下の取組みを行ないました。

・組織・人材開発プログラムの改定

人材育成等について定めた「組織・人材開発プログラム」を改定しました。例えば、若手社員を対象にジョブローテーションを定め、早期に複数の部門を経験をすることにより、多様な視点を理解して行動ができる人材の育成に努めています。

・組織PDCA推進活動の実施

所属ごとの組織状態をエンゲージメントサーベイにより可視化し、所属ごとに組織改善に向けて PDCAを回し、働きがいのある職場づくりを推進する「組織PDCA推進活動」を実施しました。本活動において、全所属の共通改善項目として「顧客意見に基づく改善」を指定し、全所属がそれぞれの役割においてお客さま視点を意識した業務改善に取り組みました。



◆理想の代理店像

▶ 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。

◆募集代理店手数料の体系<概要>

募集代理店手数料



保険料



支給レート

- **▶ 以下の支払タイプから選択**
 - · L字払型(最長8年)
 - 平準払型 (最長8年)

- 以下の要素にもとづき算出
 - ・保険種類、ご契約内容
 - ・代理店種別(業績面と【募集品質】で評価)

【募集品質】保有契約年換算保険料・継続率・その他基準

✓ 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 はありません。



◆代理店種別の査定<概要>

- 業績面と募集品質を評価する以下項目の状況により、5ランクの種別を設定
- 最低ランクから最高ランクを比較すると、2.7倍程度の支給レート格差

<評価する募集品質>

保有契約年換算保険料	多くのお客さまに均質なサービスを提供している指標として「保有契約年換算保険料」 を使用しており、「保有契約年換算保険料」が多い募集代理店を評価しております。
継続率	お客さまを長期にわたってサポートしている指標として「継続率」を用いており、「継 続率」がより高い募集代理店を評価しております。
その他基準	お客さまに対してわかりやすい情報提供等を実施するためにシステム整備や募集人教育 の実施している指標として「代理店オンライン導入」、「専門課程資格」の有無を評価 しております。

◆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方向での改定を検討しております。