

2024年6月28日

「2023年度『お客さま第一の業務運営方針』に係る取組状況について」の公表

第一生命保険株式会社(代表取締役社長: 隅野 俊亮、以下「当社」)は、第一生命グループで定めた「お客さま第一の業務運営方針」に基づく、2023年度の取組み状況をまとめましたのでお知らせします。

当社は、経営理念におけるブランドメッセージとして「一生涯のパートナー『お客さま第一主義』」を掲げ、グループ行動規範のもと、経営品質の絶えざる向上に取り組んでいます。

また、お客さま一人ひとりの「幸せ」を想い、その人生に寄り添う最良のパートナーとして選ばれ続けるため、私たちが考える「お客さま第一」を本方針に掲げ、「お客さま第一の業務運営」を推進しています。

当社は、お客さまから更にご支持をいただける保険会社として進化し続けることを目的に、「お客さま第一の業務運営」にかかる具体的な取組状況を「見える化」し、また、お客さまからの評価等を真摯に受けとめ、業務の品質向上やその取組みのスピードを加速させるとともに、その状況を積極的に公表しています。公表内容の詳細につきましては、別紙をご覧ください。

以上

2023年度 「お客さま第一の業務運営方針」に係る 取組状況について

2024年6月

第一生命保険株式会社

一生涯のパートナー

第一生命

 Dai-ichi Life Group

はじめに

第一生命におけるお客さま第一の業務運営について

第一生命は1902年の創業以来、「お客さま第一」を経営の基本理念として、各地域で人々の安心で豊かな暮らしと地域社会の発展に貢献してきました。社会は大きく変化しており、人々の価値観や生活スタイルもますます多様化している中においても、当社は「一生涯のパートナー」として生命保険の深化はもちろん、その枠のみに留まらず、長い人生を経済的な不安なく、健やかに、心豊かに歩んでいただくためのお手伝いや、地球環境や地域社会の課題解決に向けた責任ある取組みを進めています。

第一生命グループは、新たな中期経営計画を2024年度からスタートさせ、同時に社会における存在意義(パーパス)として、“共に歩み、未来をひらく 多様な幸せと希望に満ちた世界へ”を掲げました。グループの一員として、パーパスの実現に向けて当社は「一生涯のパートナー『お客さま第一主義』」の理念のもと、お客さまにとって最適なタイミング、商品・サービス、接点で、今まで以上に多くのお客さまの人生に寄り添い続けられるよう、お客さま第一の取組みを推進してまいります。

<目次>

◆ はじめに	P.1
◆ 第一生命の経営理念と「お客さま・社会への誓い」	P.2
◆ お客さま第一の業務運営方針	P.3
◆ 「お客さま第一の業務運営方針」に係る定量指標(KPI)と背景となる考え方	P.4
◆ 【方針1】あらゆる業務品質の向上、高い専門性と職業倫理の追求	P.5
◆ 【方針2】良質な商品・サービスのわかりやすいご提供、定期的・継続的な情報提供・フォローアップ	P.10
◆ 【方針3】良質な商品・サービスのわかりやすいご提供	P.15
◆ 【方針4】サステナビリティの推進	P.19
◆ 【方針5】スチュワードシップ活動の推進・利益相反の適切な管理	P.20
◆ 【方針6】業務運営を適切に評価する体制の構築	P.22
◆ 社外・お客さまからの評価	P.23
◆ 事業の成果	P.25

第一生命の経営理念と「お客さま・社会への誓い」

- 第一生命グループでは、目指したい姿を具現化し、グループ一丸となって進む指針とすべく、2024年4月より社会における存在意義(パーパス)と大切にしている価値観(バリューズ)を掲げました。当社においても、グループにおける位置づけや事業特性等を踏まえて経営理念を改定しました。
- また、2020年にお客さま・消費者の信用を裏切る不正事案が発覚したことを受け、今一度、当社の経営理念を見つめなおし、ステークホルダーからの信頼回復と、「一生涯のパートナー」としてお客さま一人ひとりの「幸せ」の実現に向けた「誓い」を込めて、2021年に改正した「お客さま・社会への誓い(消費者志向自主宣言)」を全役員・従業員の「具体的な行動の指針・よりどころ」として、日々の業務において体現してまいります。

第一生命の経営理念

■Brand Message

私たちを象徴するメッセージ

一生涯のパートナー
「お客さま第一主義」

■Our Purpose

私たちの、社会における存在意義

共に歩み、未来をひらく
多様な幸せと希望に満ちた世界へ

■Our Values

私たちが大切にしている価値観

いちばん、
人を考える

まっすぐに、
最良を追求する

まっさきに、
変革を実現する

お客さま・社会への誓い(消費者志向自主宣言)



お客さま・社会への誓い

(第一生命の「消費者志向自主宣言」)



「一生涯のパートナー」として、

保険の販売にとどまらず、人々の幸せの実現をお手伝いすること。

それが第一生命の存在意義です。

○私たちは、常に学び、成長し続けることで、お客さまや自分の家族に胸を張って誇れる仕事をします。

○私たちは、お客さまの望まない商品・サービスは提供しません。

それは、常にお客さまの声を聴き、気持ちに寄り添い、共に考えることを大切にしているからです。

○私たちは、お客さまに「後悔しない選択」をしていただくため、デメリット情報も積極的にお伝えします。

○私たちは、保険金・給付金を確実にお受け取りいただけるよう全力を尽くします。

○私たちは、お客さま・社会あつての企業であることを忘れずに、社会そして未来への責任を果たします。

お客さま第一の業務運営方針

方針 1

- 高い専門性と職業倫理の追求
- あらゆる業務品質の向上

原則 2

私たちは、お客さまに最良のサービスをお届けします。「一生涯のパートナー」として、お客さまの安心に満ちた豊かで健康な人生の実現をお手伝いすることこそが使命であり、これに寄与しないサービスの提供はいたしません。

また、最良のパートナーたるために高い専門性と職業倫理を持って業務に取り組むとともに、お客さまとのあらゆる接点において、お客さまに選ばれる商品・サービスを目指し、また、その品質を高めていきます。

方針 2

- 良質な商品・サービスのわかりやすいご提供
- 定期的・継続的な情報提供・フォローアップ

原則 6

私たちは、お客さまとのあらゆる接点を通じて、お客さまニーズの理解に努めます。また、お客さまがまだ気づかれていない潜在的な価値も含め、あらゆる接点を通じてお客さまのwell-beingの実現に資する商品・サービスをいち早くご提供し、お客さま満足の上昇を図るとともに、長期的な視点にも配慮した定期的・継続的な情報提供、フォローアップについても、お客さまのご意向を踏まえて適切に行います。

方針 3

- 良質な商品・サービスのわかりやすいご提供

原則 4.5

私たちは、お客さまの真のご理解につながるよう、商品・サービス等に関する重要な情報について、その特性を踏まえ分かりやすくご提供します。

方針 4

- サステナビリティの推進

私たちは、生命保険が国民生活の安定・向上に寄与するという公共性を踏まえ、生命保険事業や資産運用における責任投資等を通じて、お客さまのwell-beingの実現や地球環境保護をはじめとした社会における重要課題の解決に積極的に取り組みます。

方針 5

- 利益相反の適切な管理
- スチュワードシップ活動の推進

原則 3

私たちは、お客さまの利益が不当に害されることがないように、利益相反の防止に関する方針・ルールを定め、そのおそれがある取引について適切な管理を行います。

方針 6

- 業務運営を適切に評価する体制の構築

原則 7

私たちは、本方針に基づく業務運営の推進に向け、従業員による業務運営の状況を適切に検証・評価するとともに、従業員を支援していくための必要な体制を構築します。

「お客さま第一の業務運営方針」に係る定量指標(KPI)と背景となる考え方

「お客さま第一の業務運営方針」に係る2023年度定量指標(KPI)

具体的取組み	取組みの実践状況	お客さまからの評価	事業の成果
方針1 原則2 高い専門性と 職業倫理の追求	各取組みの 振返り・評価等 + 【KPI】[チーフデザイナー層占率]	各取組みの 振返り・評価等 + 【KPI】 [NPS] (ネット・プロモーター・スコア) + 【KPI】 [スチュワードシップ 活動の外部評価]	各取組みの 振返り・評価等 + 【KPI】 [お客さま数]
方針1 原則2 あらゆる 業務品質の向上	各取組みの 振返り・評価等 + 【KPI】[苦情件数] [お客さまの声からの改善取組み]		
方針2・3 原則4・5・6 良質な商品・サービスの わかりやすいご提供	各取組みの 振返り・評価等 + 【KPI】[健康増進への寄与度] [地域課題解決への寄与度]		
方針2 原則6 定期的・継続的な 情報提供・フォローアップ	各取組みの 振返り・評価等 + 【KPI】[ご契約の継続率、解約・失効率]		
方針4 サステナビリティの推進	各取組みの 振返り・評価等		
方針5 原則3 利益相反の適切な管理 スチュワードシップ活動の推進	各取組みの 振返り・評価等 + 【KPI】[対話活動・議決権行使の状況]		
方針6 原則7 業務運営を 適切に評価する 体制の構築			

※当社では複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売しておりません。したがって、当該事項に係る「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則5-注2、原則6-注2については、当社「お客さま第一の業務運営方針」の対象としておりません。

<定量指標(KPI)設定の背景となる考え方>

- お客さま一人ひとり異なる価値観・意向・属性等とそれを踏まえた生涯設計に基づいて、「一生涯のパートナー」として人生100年時代における幸せの実現をお手伝いすることが使命と考えています。
- そのためには、お客さまの最善の利益を勘案し、当社の勧誘方針に沿った誠実かつ公正なコンサルティングを行います。
- 保障コンサルティングにより人生における様々なリスクからお客さまとご家族の生活と資産を守るとともに、長期投資を原則とした資産形成コンサルティングによりお客さまの金融資産を適切に運用し、次世代に承継していくことがお客さまの最善の利益につながると考えます。
- そうした取組みに加えて、各種サービス・情報の提供を通じてお客さまのwell-being向上とお客さま満足の向上を図ることで、お客さま数の拡大と持続的な成長を実現し、更なるお客さまサービスの向上につなげる好循環を目指します。

方針1 あらゆる業務品質の向上

お客さまの声に基づく業務改善取組の推進

「お客さま第一」の考え方に基づいて、「お客さまの声」をあらゆる接点において幅広く収集し、苦情やご意見はもとより感謝の声等を起点とした弛まぬ改善取組みを実践することで、業務の品質向上に努めています。

● CX向上委員会

あらゆる接点においてお客さまから寄せられた声を、「VOC (Voice of Customer) 会議」で分析を行い、改善を要する課題を決定し、課題に応じて組成されたワーキンググループで改善策を企画・推進・実施します。「CX(※)向上委員会」では、取組状況のフォローアップを行うとともに、「経営会議」等に報告し会社一丸となって品質向上を推進しています。

● 「品質諮問委員会」「消費者モニター制度」

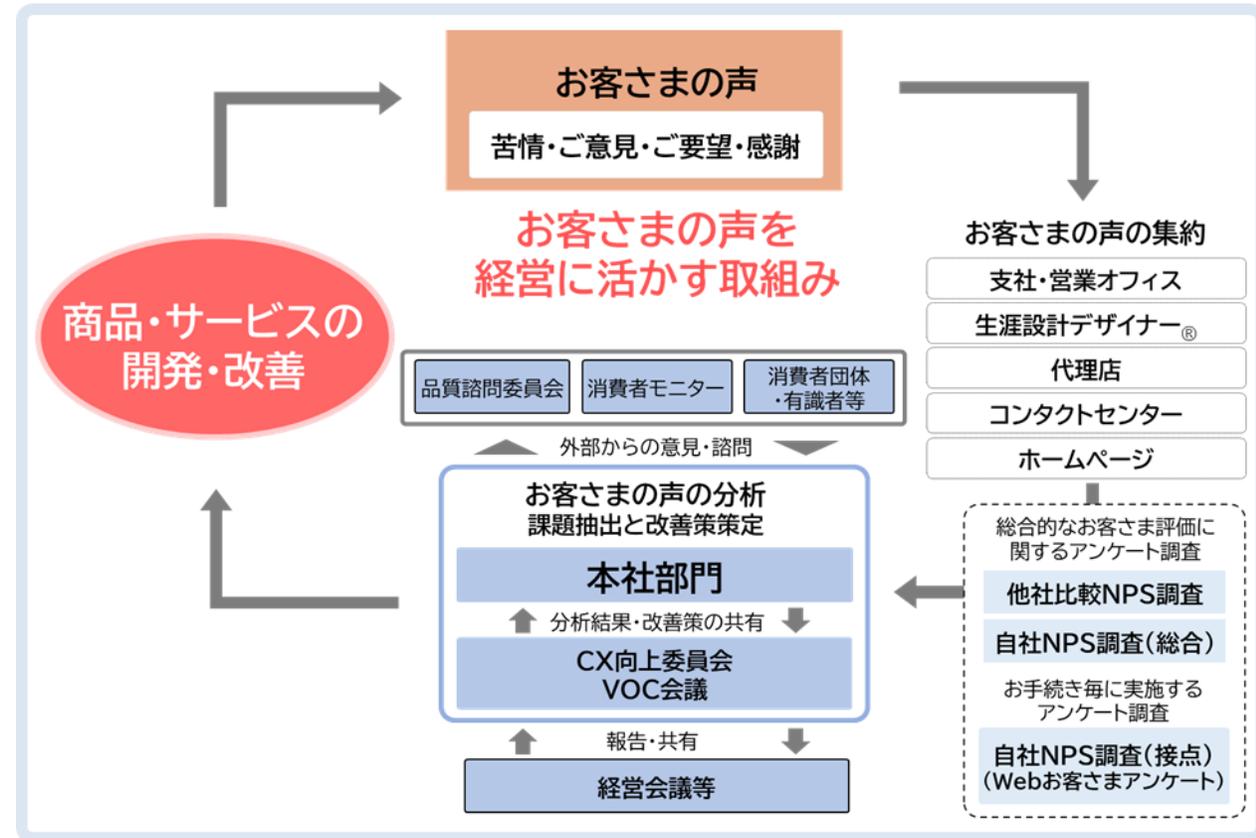
社外の消費者関連の有識者等が参画する「品質諮問委員会」や「消費者モニター制度」等を活用し、消費者の立場からいただいたご意見を業務運営に反映しています。

なお、2023年度の「品質諮問委員会」では、生命保険業界全体の課題でもある高齢者への対応や認知機能が低下したお客さまに寄り添った対応のあり方についてご意見をいただきました。

● 「お客さまの声を活かした取組み」レポートの公表

お客さまの声をサービス等の改善に活かすための取組みや具体的な改善事例等を「お客さまの声を活かした取組み」レポートやホームページ上で公開し、当社取組みの理解・普及に努めています。

「お客さまの声」を経営に反映させるための仕組み



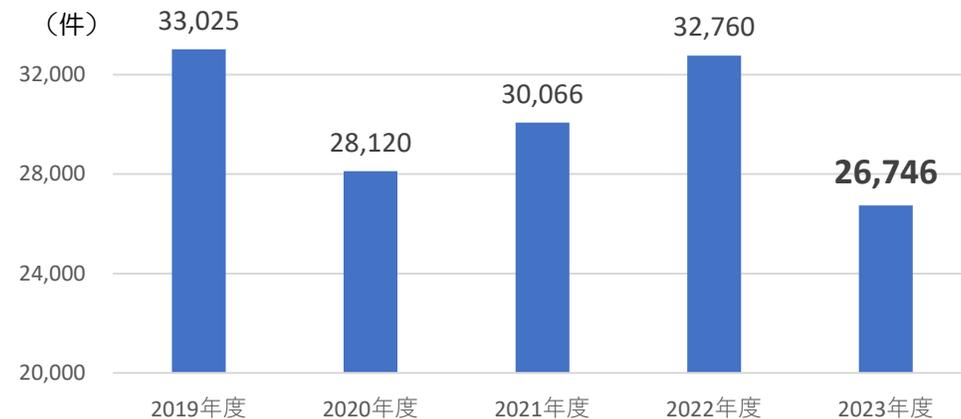
(※)CXは、Customer Experienceの略で「お客さま体験価値」を表しています。

方針1 あらゆる業務品質の向上

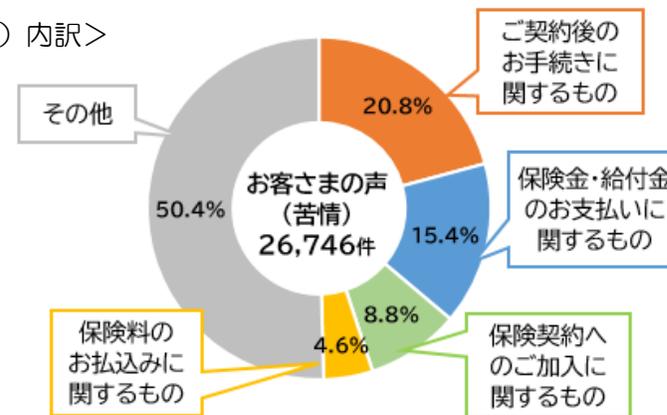
お客さまの声に係る取組状況～苦情件数【KPI】～

- 2023年度にいただいた「お客さまの声(苦情)」は26,746件となり、前年比は81.6%と改善しました。
- 70歳以上のお客さまに生涯設計デザイナーが保険をご案内する際に、お子さま・お孫さまの同席を必須としたことなど、丁寧な募集活動に努めた結果、前年度に続き新契約に関する苦情は改善しました。
- 他方、高齢の生涯設計デザイナー®の退職等に伴って、アフターサービス苦情が増加しました。生涯設計デザイナー®の採用・育成を通じた対面でのフォロー活動の推進と、非対面チャネルによるフォロー拡充により、お客さまの苦情縮減とCX向上を図ってまいります。

＜苦情件数の年度推移＞



＜お客さまの声（苦情）内訳＞



お客さまの声からの改善取組み【KPI】

2023年度のお客さまの声に基づく改善取組みは、以下を含む52事例でした。

＜改善取組み例＞

お客さまの声	当社の改善取組み
契約者の意思能力がない場合に、家族が手続きなどを行いたい。	「保険契約者代理特約」の取扱を開始しました。(2024年3月)
60歳を超えても働いているので、個人年金の受取開始年齢を後ろ倒ししたい。	販売中の商品だけでなく、加入中の年金商品の年金支払開始年齢を65歳に後ろ倒し出来るように改定しました。(2024年3月)

方針1 高い専門性と職業倫理の追求

お客さま第一の実践を支える使命感・価値観の共有・浸透

● 「わたしたちの行動規範」の制定

2024年4月に第一生命グループの「行動規範」が改正されたことを受けて、当社において事業の特性を踏まえた「わたしたちの行動規範」を制定しました。そのなかで「お客さまの最善の利益」を追求することを定めています。

● 感謝事例を共有する取組み

全国の生涯設計デザイナー®がお客さまからいただいた「感謝の声」の事例をまとめた「“With You”マインド感動エピソードBOOK2023」を活用し、日々の活動を振り返り、お客さまの信頼に繋がる行動について自分ごと化して考え、実践すべき取組みの共有・浸透を図っています。

お客さまに寄り添う気持ちと行動を最も実践した生涯設計デザイナー®を「“With You”マインド大賞」として表彰しています。また、大賞の映像教材を全社宛に提供し、お客さまに寄り添う活動を啓蒙することで、お客さま第一の業務運営の一層の浸透を図っています。

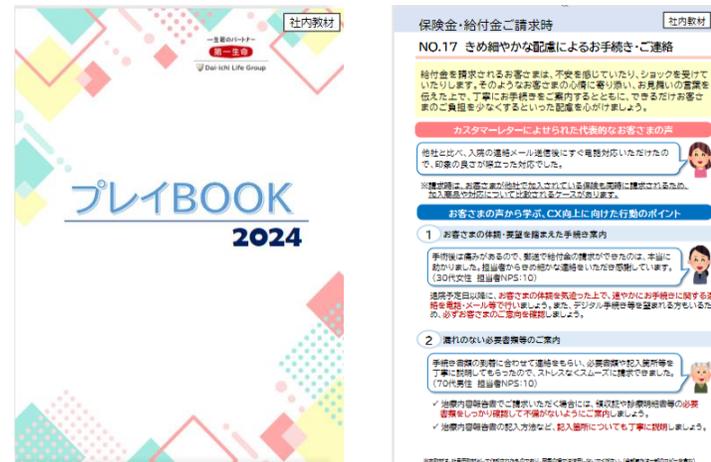


代表的な感謝事例の動画



感謝事例の冊子

- 「保険の原点を考える日」「CX向上を考える日」を通じた理念教育
生命保険が果たす役割の重要性や「一生涯のパートナー」としての使命を全社員で共有するため、2012年より毎年3月に「保険の原点を考える日」を実施しています。
また、営業オフィスにて毎月「CX向上を考える日」を実施することで、使命感やお客さまに寄り添う気持ちと行動の共有を図り、お客さま本位の行動の推進に向けた教育を実施しています。
- CX向上ポイントを冊子にまとめた「プレイBOOK」による教育
あらゆる接点でお客さまからいただく「Webお客さまアンケート」の評価とコメント等を参考に、CX(お客さま体験価値)の向上に寄与するポイントを冊子にしています。



「プレイBOOK」

方針1 高い専門性と職業倫理の追求

高い専門性・コンサルティング・コミュニケーション力の教育

生涯設計デザイナー®に対し、営業活動の基本となるホスピタリティやビジネスマナー、コミュニケーションスキル、さらに商品知識や社会保障制度・税務等の周辺知識を、入社後5年間の重要な期間において集中的に教育し、お客さまニーズに沿った適切な対応が行えるよう、コンサルティング力の強化に向けて取り組んでいます。

● キャリアカレッジ

特に入社後6ヶ月は「キャリアカレッジ」にて、使命感等の理念教育や、コミュニケーション、生涯設計コンサルティング、金融リテラシー、IT活用等を習得します。研修内容に応じて、本社の専門知識を持った講師がオンライン講師としてわかりやすくリモート研修を実施することで専門性の向上を図っています。

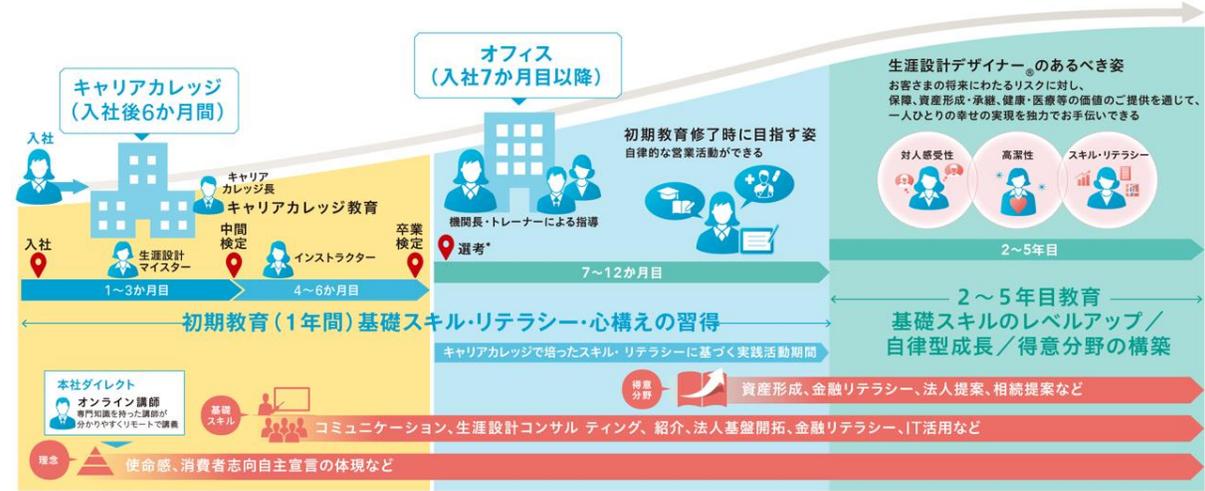
● コミュニケーション能力向上研修

お客さまの潜在的なニーズも含めてご意向を把握し、お客さま一人ひとりに合った適切なコンサルティング・提案ができるよう、ビジネスマナーやコミュニケーション力向上を目的としたカリキュラムを充実させるとともに、提案力の向上を図っています。

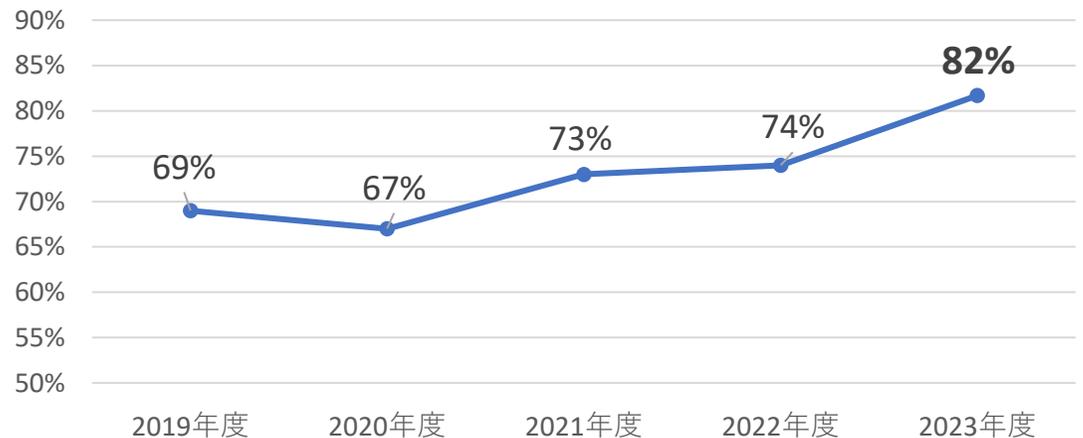
● 社会保障制度・税金に関する教育

2022年7月、コンサルティング・商品の一体改革を実施しました。その中で、社会保障制度を考慮した保障額をシミュレーションし保障設計書と連動させることで、より納得感の高いコンサルティングに取り組んでいます。

入社5年以内の教育体系



チーフデザイナー層占率【KPI】



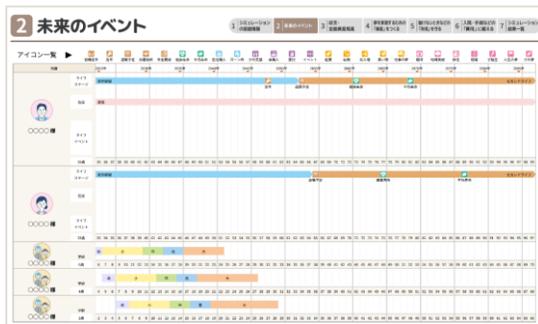
方針1 高い専門性と職業倫理の追求

お客さま一人ひとりに最適な生涯設計コンサルティングの推進

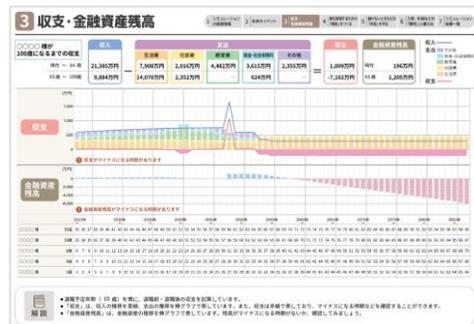
- **生涯設計プランに基づくお客さま一人ひとりに合った提案**
2022年7月にCX(お客さま体験価値)向上に向けて「コンサルティング・商品」の一体改革を実施しました。
新しい「生涯設計プラン」では、社会保障制度を踏まえたシミュレーションに基づいて「必要資金・必要保障額」を見える化し、商品プランを連動させたコンサルティングによって、お客さま一人ひとりにぴったりのコンサルティングを行っています。

生涯設計プラン

● 未来のライフイベント表を作成



● 未来の収支を試算



〈社会保障制度の3つの役割〉

- ① 老後の生活保障
- ② 働けないときなどの所得保障
- ③ 医療・介護などの費用補填

〈生涯設計プランのシミュレーションの 카테고리〉

- 夢を実現するための「資産」をつくる
- 働けないときなどの「所得」を守る
- 入院・手術などの「費用」に備える

- **保障と資産形成・承継の一体的コンサルティング**
人生100年時代をお客さまに安心して過ごしていただくために、死亡保障や医療保障等の生命保険のご提案に加えて、貯蓄性商品や、第一フロンティア生命の外貨建保険、iDeCo、NISAなどのお客さまの資産形成に資する商品の両面におけるコンサルティングを推進しています。
- **資産形成・承継・相続アドバイザーの創設**
保障と資産形成の両面からお客さまの生涯設計コンサルティングをさらに進めるため、2023年に「資産形成・承継・相続アドバイザー」を創設しました。当該アドバイザーは当社グループ商品のみならずiDeCo制度・NISA制度等の国民の資産形成を支える制度に関する教育を受けており、お客さまの様々なニーズに合わせたコンサルティング・提案を行っていきます。
なお、2024年度始においては304名が従事していますが、2026年度までに1,700名規模まで拡大させる予定としています。



「資産形成・承継・相続アドバイザー」研修の様子

方針2 良質な商品・サービスのわかりやすいご提供

多様なお客さまニーズにお応えできる商品の提供

- **お客さまの様々なリスクに備えるマルチブランド戦略**

第一生命は、創業以来の理念である「お客さま第一主義」を実現するため、お客さまニーズの多様化を先取りして対応するため、提携会社・グループ会社の商品を取扱うことで、幅広い商品ラインアップを提供しています。

- **保障と資産形成・承継の一体的コンサルティングを支える商品ラインアップ**

新しい「生涯設計プラン」と連動して、2022年7月にお客さま一人ひとりのニーズにきめ細やかに応えできるよう、第一生命の商品ラインアップもリニューアルしています。2023年度は、資産形成に資する新商品を発売しました。

指数連動型年金「ステップジャンプ」は、ご加入後3年経過で元本が回復するとともに運用次第で更に収益が期待できる商品です。また、「とわサポート」は、「一生涯の3大疾病・介護・身体障がいへの保障」と「解約返還金がある保険」の両方を兼ね備えた保険です。

- **「第一生命のiDeCoミライデコ」と運営管理手数料の無料化**

昨今、iDeCo(個人型確定拠出年金)の「加入要件緩和」や政府が掲げている「資産所得倍増プラン」等で資産形成への関心が高まっています。そうした中、第一生命では2022年10月より、iDeCo向けの新プラン「第一生命のiDeCoミライデコ(以下:ミライデコ)」の取扱いを開始しました。2023年10月から「ミライデコ」の運営管理手数料を無料化しました。

お客さまを様々なリスクからお守りするマルチブランド商品



第一生命の新商品

指数連動型年金

2024年1月発売 **ステップジャンプ**

2024年4月発売 **ジャスト** **とわサポート**

ぴったりが見つかる保険
3大疾病・介護・身体障害終身保険(2024)

方針2 良質な商品・サービスのわかりやすいご提供

お客さまのwell-being(幸せ)の向上に貢献するサービス充実

● 「健康第一」アプリの利用促進

健康増進のスマホアプリ「健康第一」を提供し、一人ひとりの健康状態に合わせた様々なコンテンツでお客さまの健康づくりをサポートするサービスの提供を行っています。アプリの利用登録者数は約193万名(2024年3月末)に達しています。

「歩数計測」や健康な食生活にする「Myレシピ」「Myカロリーチェック」等の契約者向けサービスを提供し、テクノロジーを活用した独自の取組みを通じ、多くの人々の健康増進をサポートしていきます。



スマホアプリ「健康第一」

「健康第一」アプリ利用登録者数【KPI】

2023年度末

約193万名

● QOL向上サイト「ミラシル」

「ミラシル」では、4つの体験価値(保障、資産形成・承継、健康・医療、つながり・絆)に関する情報コンテンツや、デジタル空間での保険のご相談サービス、当社と協業しているビジネスパートナー企業のサービス等を提供しています。



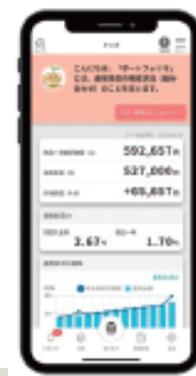
QOL向上サイト「ミラシル」
へはこちらから

資産形成に資するサービス充実

- 第一生命では、2023年1月よりお客さまがご自身の資産を最適な方法・タイミングで簡便に管理し投資判断を支援するデジタルプラットフォームサービス「資産形成プラス」を提供しています。「資産形成プラス」では、資産寿命シミュレーション「しさんのしさん」を提供しており、お客さまのライフプランに沿った将来収支の過不足の見える化に活用いただいています。
- 第一生命でお取扱している「第一生命のiDeCoミライデコ」は、多くのお客さまの資産形成をサポートできるよう、口座管理手数料や運用商品ラインアップを見直しています。加えて、より簡便にご利用いただけるようWEB完結での申込みを可能にするるとともに、ご加入後の掛金配分指定や運用成果の確認、運用商品入れ替えまでをシームレスに行うことができるスマートフォンアプリ「DCのサプリ」の標準付帯も開始しました。



資産形成ポータルサイト
「資産形成プラス」



スマートフォンアプリ
「DCのサプリ」

方針2 良質な商品・サービスのわかりやすいご提供

ナショナルセンターとの包括的情報連携協定を通じた地域貢献

- 「国立がん研究センター」をはじめ、国内最高峰の専門医療機関(ナショナルセンター)すべてと包括的情報連携協定を締結し、47都道府県の地域特性に合わせた健康・医療に関するセミナーを開催しています。
- 国立長寿医療研究センターの講師による「認知症予防」をテーマとした自治体共催の市民啓発セミナーを毎年開催しています。また、認知症予防運動「コグニサイズ」・認知症予防体操「コグニ体操」に関するDVD配布やYouTube配信により、高齢者の認知症予防・フレイル対策への取組みを行っています。

地域課題解決への寄与度【KPI】

セミナー実施回数・参加者数

2023年度
実施回数 181回
参加者数 のべ18,815名



自治体共催セミナー



認知症予防運動 (コグニサイズ)



「ライフサイクルゲーム」による消費者教育・金融保険教育支援

「ライフサイクルゲーム」の出張授業

成年年齢の引き下げや高校における金融教育必須化に伴い、消費者教育・金融保険教育に対するニーズにお応えするため、すごろく形式でお金の大切や将来への備えの重要性を体感できる教材「ライフサイクルゲーム」を活用して学校や企業・官公庁等で出張授業を行っています。

2022年にシニア版を新設して、若年層や保障中核世代だけでなく、シニア世代の人生設計にあたっての参考となる仕立てとして活用いただいています。また、オンライン版も新設しており、リモート研修等でも活用いただいています。

「ライフサイクルゲーム」出張授業・研修

2023年度
実施回数

1,115回

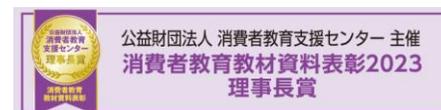


「ライフサイクルゲーム」



出張授業の様子

(公財)消費者教育支援センター主催「消費者教育教材資料表彰2023」にて「理事長賞」を受賞しました。



方針2 良質な商品・サービスのわかりやすいご提供

迅速・確実な保険金・給付金等の受取りに向けたお手続き

- **入院・手術給付金のWeb上での請求手続き**
 入院・手術給付金のご請求について、スマートフォン等からWeb（ご契約者専用サイト）上で給付金の請求が完結するサービス（※1）や、生涯設計デザイナー®の使用する営業端末上で給付金の請求が完結するサービス（※1）を提供しています。お客さまの利便性向上のため、給付金デジタル手続き・WEB手続きの利用範囲を拡大しました。
 また、ご契約者専用サイト上で給付金の支払明細を閲覧できる通知サービス（※）を提供しています。
 ※1 ご利用には所定の要件があります。
- **手術給付金お受取額シミュレーション**
 お客さまが手術給付金の請求対象可否を確認することができる「手術給付金お受取額シミュレーション」をホームページ上で公開しています。
- **特定先進医療ダイレクト支払サービス**
 「先進医療特約」付加もしくは「先進医療保険」にご加入のお客さまを対象として、特に費用が高額となる先進医療を受けられた場合に医療機関に直接給付金をお支払いするサービスです。今後も、お受取に関するサービスを提供し、利便性の向上を図っていきます。

保険金・給付金等をお受け取りいただけなかった場合の説明充実

- 保険金・給付金等の支払漏れを防止し、お客さまのご理解と納得感のために各種制度を設けて、丁寧な対応を行っています。

お受け取りいただけなかった場合のご説明およびご相談の流れ（個人保険）



<2023年度実績>

支払照会窓口照会件数	1,264件
異議申出窓口申出件数	24件
社外弁護士相談件数	3件
支払審査会実施件数	2件

保険金・給付金等のお支払金額・件数

2023年度 保険金・給付金等のお支払金額 2023年度 保険金・給付金のお支払件数

約1兆7,286億円
 （1日あたり約47億円）

137万5,511件
 （1日あたり3,768件）

※2 件数については、生命保険協会の「協会件数計上基準モデル」に則って計上しています
 ※3 満期保険金や生存給付金等の保険金・給付金は含みません

方針2 定期的・継続的な情報提供・フォローアップ

「生涯設計レポート」の年1回発信

- 毎年、ご加入の契約内容や各種サービス等をお知らせするため、「生涯設計レポート」を発信しています。
- 「ご契約者専用サイト」にご登録のお客さまは、郵送での連絡に代えて、WEB通知(【WEB版】生涯設計レポート)をご利用いただくことでインターネット上で確認いただけます。
- また、目の不自由な方への配慮として、「音声コード(Uni-Voice)」を印字し本通知の同封物やお問い合わせ先をご案内しています。音声コード対応の携帯電話やスマートフォン等で音声をお聞きいただけます。

“安心の定期点検®”を通じた定期的・継続的なフォローアップ

- 「生涯設計レポート」の到着に合わせて、お客さまにご意向に沿った方法で“安心の定期点検®”を実施しています。“安心の定期点検®”では、以下の3つの点検をご案内しています。

- 点検①: ご契約内容の確認
- 点検②: 保険金等の支払内容の確認
- 点検③: ご登録内容の変更有無の確認

- 人生100年時代の到来により長期化するセカンドライフをより豊かなものにするため、シニア層のお客さまを対象にお役に立つ情報提供や、ご加入いただいている保険のコンサルティングを行う『セカンドライフコンサルティング』を実施しています。

「カスタマーサクセス(※1)」取組みの推進

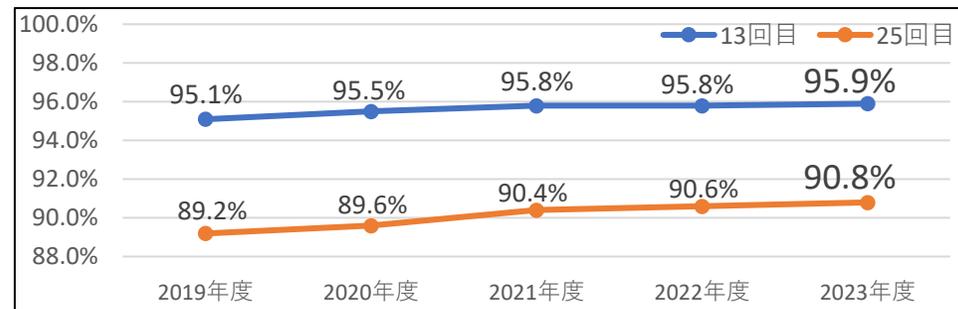
- お客さまのライフプラン実現をサポートする取組みとして、生涯設計デザイナー®に加え、本社担当者(CSM※2)が非対面でお客さま一人ひとりに寄り添い、CX向上に資する商品・サービスのご案内等を行う「カスタマーサクセス」取組みを順次拡大しています。



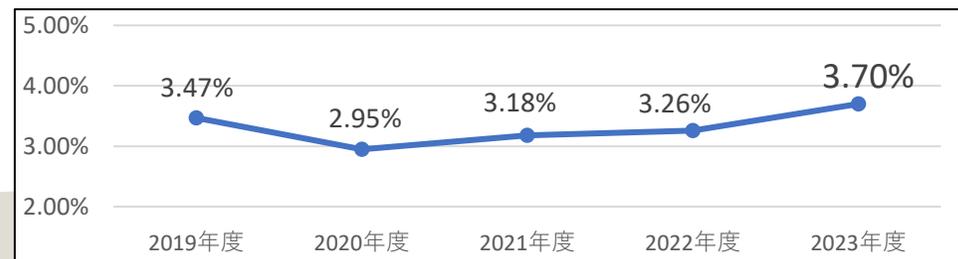
※1カスタマーサクセスとは、お客さまの成功体験の実現に向け商品やサービスの活用を支援し続けることを指します。
 ※2カスタマーサクセスマネージャーの略

ご契約の継続に関する指標【KPI】

ご契約の継続率



ご契約の解約失効率



方針3 良質な商品・サービスのわかりやすいご提供

ご高齢のお客さまへの募集時のルール

ご高齢のお客さまが生命保険にご加入される際には、生命保険協会「高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン」を踏まえ、商品内容に対する理解の促進と保険金・給付金請求時のスムーズな手続きの観点から、家族同席を必須とするルールを厳格に運営しています。

<p>ご家族の同席</p>	<p>第一生命および第一フロンティア生命の商品を販売する場合には、家族同席(原則、子・孫)を必須としています※。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 子・孫以外のご家族が同席する場合には、生涯設計デザイナー®の上席者が同行いたします。 - 「認知症保険」にご加入される場合には、保険金を漏れなくお受け取りいただくために、認知症を発症された被保険者に代わって請求手続きいただける「指定代理請求人」の同席を必須としています。 <p>※契約者が法人の場合などを除きます。</p>
<p>本社からの確認コール</p>	<p>第一生命「認知症保険」および所定の条件に該当した第一フロンティア生命の商品にご加入する場合、本社担当者より理解度等を確認させていただくためのコールを実施しています。</p>

● 「お客さまへのお約束」リーフレット

お客さまから寄せられた具体的な「ご不満の声」を掲載した「お客さまへのお約束」リーフレットをご提示することで、デメリット情報をよりわかりやすくご説明し、ご納得の上でご契約いただけるよう努めています。



「お客さまへのお約束」リーフレット

ご家族による代理手続き等を可能にする諸制度

- ご高齢のお客さまに安心してご契約を継続いただくためには、ご家族との関係強化が大切だと考え、下表の取組みを拡充しています。
- 2023年度より、「契約内容ご案内制度」が付加されたご高齢のお客さまが出金を伴うお手続きをされ、所定の条件を満たした場合にご本人とともに契約関係者へ手続き完了通知を送付しています。また、契約関係者へお客さまの加入状況に関する通知を定期的に発信しております。

<p>指定代理請求特約 (2012年度創設)</p>	<p>被保険者が意思表示できない等の特別な事情がある場合、予め指定した代理人により、保険金・給付金の請求が可能です。</p>
<p>契約内容ご案内制度 (2015年度創設)</p>	<p>お客さまご本人に代わり、ご家族が契約内容や契約維持に必要な情報を照会・確認できます。</p>
<p>保険契約者代理特約 (2023年度創設)</p>	<p>契約者が意思表示できない等の特別な事情がある場合、予め指定した代理人により定められた範囲でお手続きが可能です。</p>

ご高齢や障がいのあるお客さまとの電話応対

- **シニア専用フリーダイヤル**
70歳以上のお客さまからのお申出に丁寧に対応することができるよう、「シニア専用フリーダイヤル」を設置しています。
- **第一生命手話リレーサービス**
耳の聞こえないお客さまや聞こえにくいお客さま、発話が困難なお客さま向けに、ビデオ通話を使って通訳オペレーターと手話または筆談でお話いただける「第一生命手話リレーサービス」を実施しています。

方針3 良質な商品・サービスのわかりやすいご提供

【外貨建保険の販売】取組状況

- **各ニーズに合わせた商品ラインアップの整備**
「将来に向けた資産形成」「資産寿命の延伸」「次世代への資産移転(贈与・相続)」といった各種ニーズに合わせた商品ラインアップを整備しています。
- **「投資ご相談兼ご意向確認シート」に基づく意向確認と適合性確認**
「投資ご相談兼ご意向確認シート」を用いて、お客さまの資産状況、投資経験、知識及び取引目的・ニーズ等の確認を行い、金融資産に占めるリスク性資産の割合・投資経験有無・年齢を踏まえて適合性基準に基づいて募集可否を判断しています。
- **重要情報のわかりやすい説明**
「契約締結前交付書面(契約概要/注意喚起状況)」「ご契約のしおり・約款」をもとに、商品の目的・機能、手数料・費用等の取引条件、為替・金利の変動による影響や元本割れの水準等のリスクといった重要情報を説明しています。また、70歳以上のお客さまの場合、**複数回の面談**とともに、原則子・孫による**家族同席を必須**としています。



外貨運用について考える本



投資ご相談に関するご確認画面

- **「外貨運用について考える本」の活用**
具体的な商品提案前に「外貨運用について考える本」等を活用し、為替の仕組みやお手持ちの資金を外貨運用とすることによるメリット・デメリットをわかりやすくお示したうえで、丁寧に説明しています。
- **外貨建保険の販売資格運営**
業界共通教育制度である「外貨建保険販売資格試験」に加えて、当社独自に販売資格運営を行っています。資格取得後は、毎月の継続教育の受講と、年1回「更改総合テスト」を実施し、最新の知識等の維持・向上に努めています。
- **商品機能の見直し**
当社で取り扱う第一フロンティア生命の目標到達型保険※について、金利上昇などマーケット環境変化等を踏まえて、随時商品機能を見直しています。また、既契約者に関しましては、お客さまご自身で目標値の変更可能なインターネットサービス「マイページ」登録のご案内に取り組んでいます。



マイページご案内リーフレット



マイページ画面

※ 解約返還金が設定した目標値に到達すると自動的に円建終身保険に移行する商品

方針3 良質な商品・サービスのわかりやすいご提供

外貨建保険の販売における今後の検討事項

お客さま第一の業務運営におけるベストプラクティスを目指した取組みを実施する観点から、商品引受会社である第一フロンティア生命とも協働のうえ、検討を進めています。

課題事項	検討事項(案)
プロダクトガバナンス(※)体制の強化	<ul style="list-style-type: none"> 外貨建保険の商品導入・改廃プロセス、モニタリング体制等の枠組み強化 上記枠組みの中で、商品機能等の適切性を随時見直し 等
販売・管理体制の強化	<ul style="list-style-type: none"> 当社販売チャネルの属性を踏まえた想定顧客の検討 販売後のアフターサービスの対応 他のリスク性商品との比較説明ができるツール作成 教育面の充実(生涯設計デザイナー®のコンサルティングスキルの向上) 等

※プロダクトガバナンス・・・お客さまへ良質な商品(プロダクト)・サービスを提供するために、商品の組成・運用において適切な運営・モニタリング・品質管理を行うこと

方針3 良質な商品・サービスのわかりやすいご提供

「福利厚生に関する実態調査」に基づく企業への情報提供

- 全国の法人のお客さまに福利厚生制度に関するヒアリング調査のご協力をいただき、3,546社の回答結果をまとめた統計資料「福利厚生に関する実態調査」をご提供しています。
- 人事労務のご担当者が、企業全体の傾向や同業種・同規模の企業との比較等を参考に、福利厚生制度や人財活用策をご検討される際の一助としてご活用いただいています。
- なお、2023年度は、福利厚生制度の導入状況に加えて、人的資本経営に関する取組みや、従業員へのリテラシー教育、健康経営等もテーマとして調査しました。



「福利厚生に関する実態調査」

必要な保障を従業員が選べる「あんしんマイパッケージ」の提案

- 企業が福利厚生制度として複数の保険商品をパッケージとして導入し、導入した保険商品の中から必要な保障を従業員が自分で選んで加入できる「あんしんマイパッケージ」を2022年7月より販売しています。
- 「あんしんマイパッケージ」は、「死亡」「入院・手術」「3大疾病」「介護」といった多様な保障ラインアップを一度に準備でき、ますます多様化する企業、従業員のニーズによりきめ細かくお応えできる商品です。



「あんしんマイパッケージ」
ご案内リーフレット

● Digital 団保システム

デジタル手続きによる簡易でわかりやすい申込手続きシステムのご提供により、書類の発送・配布等の負担軽減や、テレワーク環境下での申込書等の授受、ペーパーレス推進の課題解決を図っています。

※制度内容等によってご利用いただけない場合があります。



「Digital 団保システム」
保障選択画面(イメージ)

福利厚生制度の付帯サービスのご案内

● 団体保険付帯サービス「DL Benefit Premium」

第一生命の団体保険にご契約いただいている団体の従業員とそのご家族、団体担当者が無料でご利用いただける付帯サービス「DL Benefit Premium」では、多様化する従業員の「働き方」「価値観」に合わせ、従業員の「働きやすさ」や健康経営等、企業の経営課題を解決するサービスをご提供しています。



「DL Benefit Premium」
ご案内リーフレット

方針4 サステナビリティの推進

自治体との連携による地域貢献活動の推進

- 全国47都道府県と結ぶ連携協定等を通じ、地域の課題解決に向けた取組みを実施しています。うち43都道府県とは、多分野にわたる協働が可能となる「包括連携協定」を締結しています。
- また、市区町村とのつながりも進展し、390を超える市区町村とも「包括連携協定」を締結(2024年3月末時点)するなど、全国の各地域での様々な取組みを通じ、健康増進や地域活性化等の地域における課題解決に貢献しています。



ピンクリボンinSAPPOROと北海道が共催した「ワーキングサバイバーズフォーラム2023」への参加



岡山県警察と協働した、特殊詐欺被害・子どもを対象とした犯罪防止を目的とした啓発活動

認知症バリアフリー宣言の実施

- 2024年3月「保険契約者代理特約」創設を機に、「認知症バリアフリー宣言」を実施しました。認知症等のため判断能力が低下した場合でも、お客さまとご家族が安心して暮らし続けることができるよう、活動に取り組んでいます。



全国市民ランナー応援プロジェクト「Run with You」

- 一人ひとりが望む幸せな人生を実現するためには、「健康」や心の豊かさにかかわる「つながり・絆」が必要不可欠と考え、「Run with You」プロジェクトを推進しています。
- 各エリアを代表するマラソン大会への協賛をはじめ、健康について考える機会や皆と一緒に走る楽しさを実感する機会等の提供を行っています。
 - ・2023年度の当社協賛マラソン大会 **34大会**
 - ・第一生命グループ女子陸上競技部OGによるランニング教室 **42回開催**

「企業版ふるさと納税(人材派遣型)」による

- 2022年4月より、全国の地域課題解決に向けた取組みとして「企業版ふるさと納税(人材派遣型)」の活用を開始しました。本取組みを通じて、2023年5月1日時点で60の地方公共団体等に63名の幅広い職位の基幹職社員を派遣しています。
- 本制度の活用を通じ、地域・社員・当社との「つながり・絆」による協働をさらに深化させ、「三方良し」での地域課題解決と地域・社会の持続性確保への貢献を目指して取り組んでいます。

<「企業版ふるさと納税」により派遣した社員の担う業務例>

- ・観光事業促進
- ・子育て支援
- ・地域福祉の向上 等

方針5 スチュワードシップ活動の推進

スチュワードシップ活動の推進

- **ESG投融資とスチュワードシップ活動を柱とした責任投資の推進**
当社は、日本全国のご契約者からお預かりした資金を幅広い資産で運用する「ユニバーサル・オーナー」として、運用収益の獲得と社会課題解決の両立を目指し、ESG投融資とスチュワードシップ活動を柱とした責任投資を推進しています。
- **責任投資委員会**
当社では、社外委員が過半数を占める「責任投資委員会」にて責任投資に関する重要な方針等の策定や重要議案の賛否判断等について審議を行うなど、責任投資を推進する体制を整備し、スチュワードシップ活動の実効性の向上に努めています。
- **対話活動における主なテーマ**
対話活動では、「成長ステージ」毎に異なる投資先企業の課題に寄り添い、中長期的な企業価値向上の支援に取り組んでいます。
さらに、議決権行使基準や個別の投資先企業・議案毎の議決権行使結果の開示等により透明性向上を図っているほか、企業を取り巻く環境変化を踏まえ、「ESG」をテーマとしたエンゲージメントに注力しています。
2019年度以降は「気候変動」を重点テーマに掲げたほか、2021年度からは「人権・人的資本」、2022年度から「生物多様性」も重点テーマとして企業の対応を促進しています。

対話活動・議決権行使の状況【KPI】

2022年7月～2023年6月の状況となります。

エンゲージメント

対話社数

188社

役員面談率

約**46%**

会社提案議案

反対比率3.3% (+1.3%)



株主提案議案

賛成比率0.6% (+0.6%)



方針5 利益相反の適切な管理

利益相反の可能性の正確な把握と適切な管理・対応

- 当社では、「利益相反管理方針」等の方針・規程を制定するとともに、利益相反管理統括所管および利益相反管理統括者を定め、業務担当所管等から独立した立場で利益相反取引を一元的に管理しています。また、定期的に管理態勢を検証し、必要に応じて見直しを行っています。
- 事業特性等を踏まえた具体的な管理対象取引については、「第一生命の管理対象取引一覧」として、業務担当所管およびその管理方法を定めて適切な管理・対応を図っております。
- これまで、保険契約取引における利益相反のおそれがある類型として、投融資先等との保険契約取引に加え、保険募集代理店を通じた保険契約取引を管理対象とするなどの見直しを行い、管理態勢にかかるPDCAを推進しています。
- お客さまの分かりやすさ向上の観点から、当社ホームページに「利益相反管理方針」を掲載しています。

<https://www.dai-ichi-life.co.jp/coi.html>

利益相反のおそれがある対象取引の類型

- (1)当社等の利益を不当に優先させることにより、お客さまの利益を不当に害する可能性がある場合
- (2)他のお客さまの利益を不当に優先させることにより、お客さまの利益を不当に害する可能性がある場合
- (3)お客さまの取引情報を当社等が不当に利用して利益を得る可能性がある場合
- (4)その他お客さまの利益を不当に害するおそれがある場合

対象取引の管理方法

以下に掲げる方法により管理を行います。なお、これらに限ることなく、個別具体的な事情も勘案し、適切な管理を行います。

- (1)対象取引に関わる会社・部署の間で情報の遮断を行う方法
- (2)対象取引の公正性を確認の上、取引条件または方法を変更する方法
- (3)対象取引を中止する方法
- (4)対象取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、当該お客さまに開示する方法

方針6 業務運営を適切に評価する体制の構築

生涯設計デザイナー®によるお客さま第一の活動に対する評価

- CX(お客さま体験価値)を高いレベルで創出・体現できる自律型生涯設計デザイナー®の採用・育成を目的に、2022年7月に制度改定を実施しました。
- また、臨時給与の項目に「CX向上取組部分」を新設し、生涯設計デザイナー®のCX向上に向けた取組み等に対する評価を、臨時給与に反映させる給与体系に改定しています。

臨時給与「CX向上取組部分」の評価方法

- CX向上取組に対する『**加算評価**』
- CXを棄損する言動の改善を目的とした『**苦情判定評価**』

指導者層に対する適切な評価

- 組織の評価については、コンプライアンス・お客さま満足向上・地域課題解決・「生涯設計デザイナー®」の育成に関する取組みを評価する仕組みとしています。
- 「コンプライアンスを大前提としたお客さま本位の活動の追求」に対する評価ウエイトを重視した配点としています。

お客さま第一の業務運営を支える研修

- 商品・サービス等の知識向上や、その背景となる社会保障知識の向上、コンプライアンス遵守の徹底に向けて、毎月実施の継続教育や営業オフィス統一研修によって生涯設計デザイナー®の継続的な教育・支援を実施しています。
- また、お客さまに対する適切なコンサルティングを促すため、生涯設計デザイナー®のFP技能士の資格取得を図っており、月例給与の項目においてもFP技能士の到達レベルに応じた評価体系としています。

保険募集代理店に支払う販売手数料体系

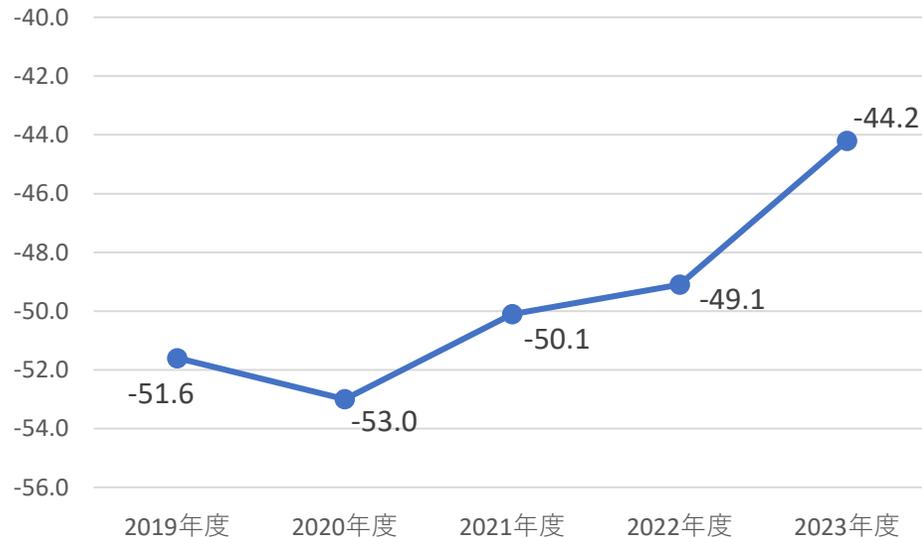
- 保険募集代理店に支払う販売手数料については、特定の当社商品や一定の販売量に偏重した上乘せ報酬等の支払いは行わず、契約継続率といった保険募集品質を評価する手数料体系としております。
- 今後も引き続き、当社代理店への手数料体系について定める「募集代理店手数料規程」の見直し等を視野に入れつつ、よりお客さま第一の手数料体系のあり方について検討します。

社外・お客さまからの評価

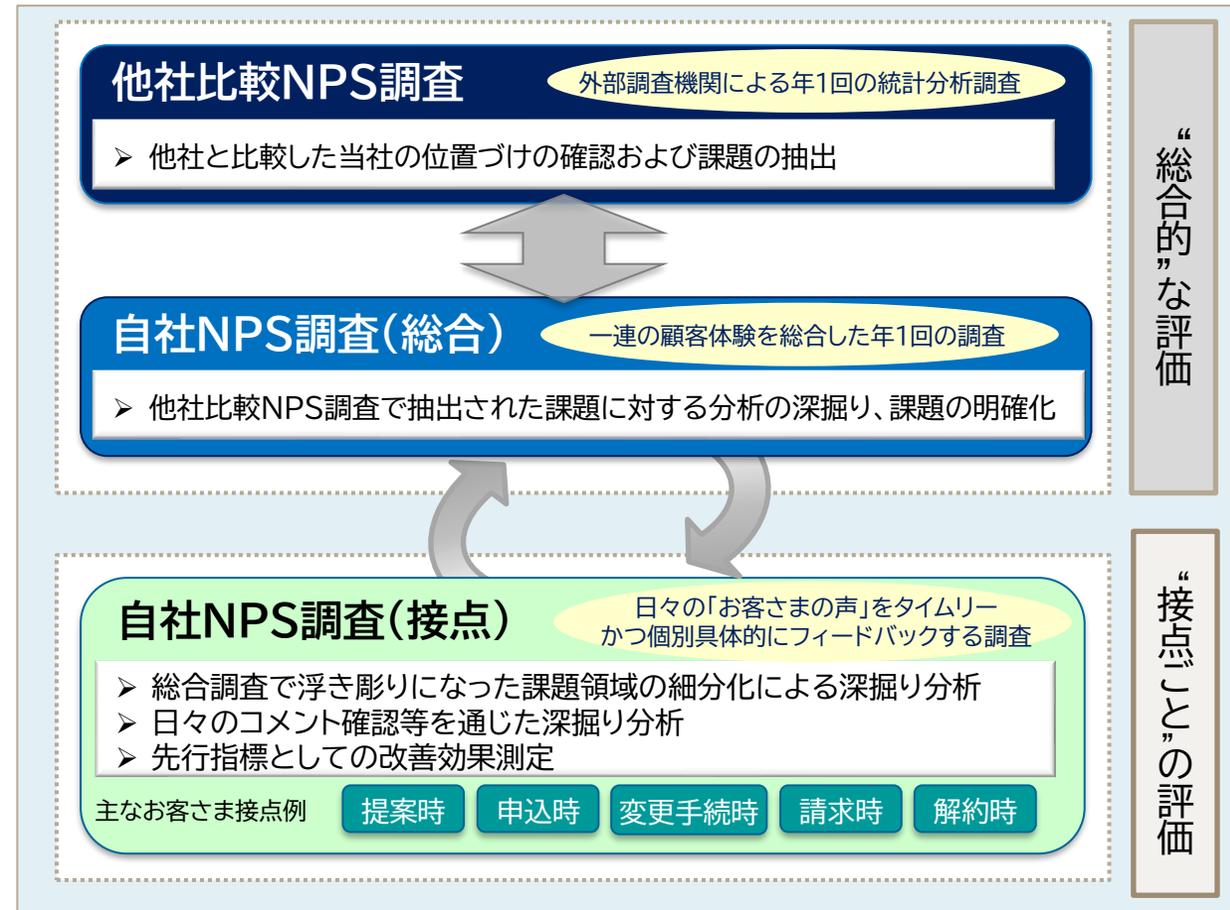
お客さま満足度調査の概要～NPS【KPI】～

- 当社では、お客さま満足度調査として、役割に応じて3つの調査を実施し、お客さまの声を改善活動に役立てることで、さらなる品質・サービスの向上に取り組んでいます。
- その中でも「他社比較NPS調査」では、当社にご契約をいただいているお客さまへ、外部調査機関を通じて年に1回アンケートを送付し、客観的な視点による競合他社と比較した当社の抱える課題の抽出・分析・改善策の策定等に活用しています。NPSは2021年度から改善しています。

＜NPSスコアの年度推移＞



「お客さま満足度調査」の概要



＜NPSの考え方・スコア算出方法＞

NPS[®]とは「NetPromoterScore(ネット・プロモーター・スコア)」の略で、「知人等にお勧めしてよいと思うか」という推奨意向の質問に、0～10点の11段階でご回答いただきます。「推奨者割合」(9点・10点をつけた人の割合)から「批評者割合」(0～6点をつけた人の割合)を差し引いた数値で、お客さまのロイヤルティを測る指標の一つです。なお、NPS[®]は、バイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムの登録商標です。

社外・お客さまからの評価

責任投資原則に関するアセスメント結果

- 2023年のPRIアセスメント(PRI事務局による外部評価)において、当社の採点対象である「ポリシー・ガバナンス・戦略」と「透明性確保のプロセス」において、最高評価である「5つ星」を獲得しました。
- 「ポリシー・ガバナンス・戦略」においては、スチュワードシップを含む責任投資に関する方針、ガバナンス、戦略が評価対象です。また、「透明性確保のプロセス」においては、報告内容のレビュー・検証体制などが評価項目です。
- PRIアセスメント結果を踏まえて、更なる責任投資取組のレベルアップを図っていきます。

分野	当社への評価 (評価期間2022.1~12)
ポリシー・ガバナンス・戦略	5つ星
透明性確保のプロセス	5つ星

※PRIとは、Principles for Responsible Investment(責任投資原則)の略称で、国連が金融業界に対して提供したイニシアティブです。機関投資家がESG課題を投資の意思決定に組み込むことを目指した原則が示されています。

※2023年のPRIアセスメントは、評価対象の見直しにより評価項目が減少しています。

<参考> 第一生命グループとしての社外からの評価

- 第一生命グループは、事業活動や社会貢献活動を通じて、お客さま・地域社会に寄り添った取組みやESG情報の開示を進め、国内外で様々な評価を受賞しています。
- 第一生命ホールディングスが組み入れられているESGインデックス



FTSE4Good

FTSE4Good
Index Series

2023 CONSTITUENT MSCI日本株
女性活躍指数 (WIN)

MSCI 日本株
女性活躍指数*



FTSE Blossom
Japan Index

FTSE Blossom
Japan

Member of
Dow Jones
Sustainability Indices

Powered by the S&P Global CSA

Dow Jones
Sustainability
Asia Pacific Index



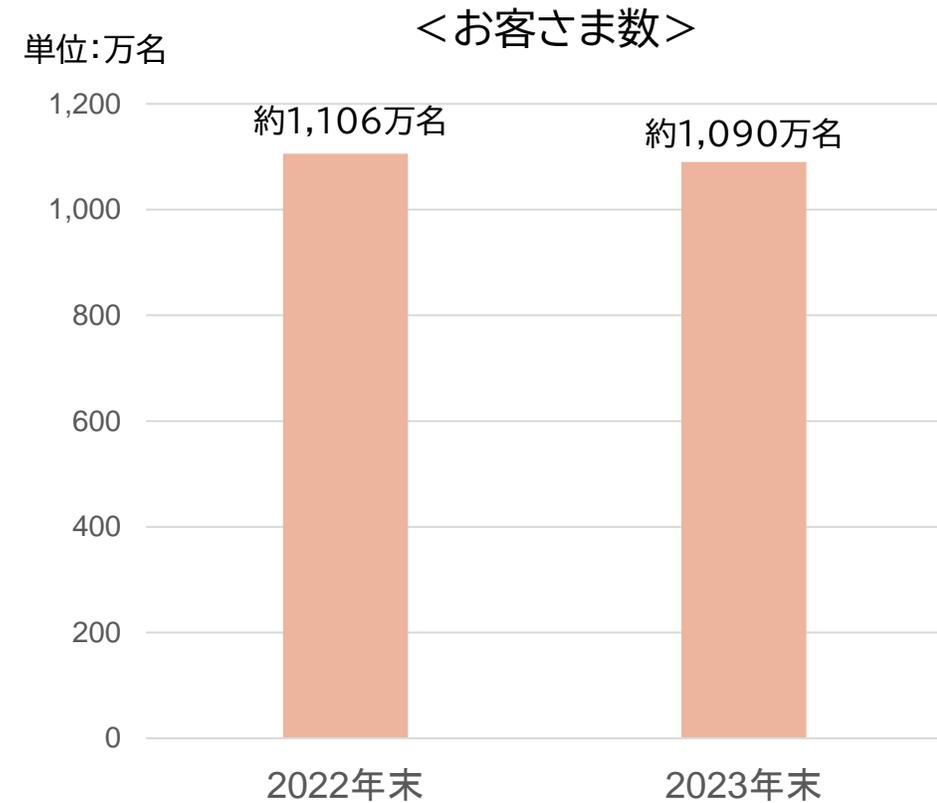
S&P/JPXカーボン
エフィシエント
指数

※第一生命ホールディングスをMSCIインデックスに組み入れること、および第一生命ホールディングスがMSCIのロゴ、商標、サービスマーク、またはインデックス名を使用することは、MSCIまたはその関連会社による第一生命ホールディングスへのスポンサーシップ、賛同、または宣伝を表明するものではありません。MSCIインデックスは、MSCIの独占的財産です。MSCIおよびMSCIインデックス名とロゴは、MSCIまたはその関連会社の商標またはサービスマークです。

事業の成果

お客さま数【KPI】

- 好調な経済環境を背景に新商品「ステップジャンプ」や第一フロンティア生命の商品で資産形成・承継のニーズにお応えするも、国内の人口構造等を背景に、お客さま数は前年度から減少しました。
- 多様化するお客さま一人ひとりのニーズに適切にお応えするために、第一生命・第一フロンティア生命・ネオファースト生命等の商品・サービスを、それぞれの特性に応じた最適なチャネルを通じてお届けしています。
- さらに、近年ではアイペット損保のペット保険や投資信託・iDeCo・NISAといった資産形成商品、第一スマートの少額短期保険等、お客さまの様々なニーズに対応できる商品を提供しています。
- 従来の生保商品に加えて、新たな体験価値を含む商品・サービスの提供を通じて、これからもお客さまに選ばれ続ける生命保険会社として努めてまいります。



※お客さま数は、第一生命でお取り扱いしている各種商品のいずれかにご加入されている契約者数