

「消費者志向宣言・フォローアップ活動」の公表について ～「お客さまの声白書 2018」の発行～

2018年7月25日

第一生命保険株式会社

一生涯のパートナー

第一生命

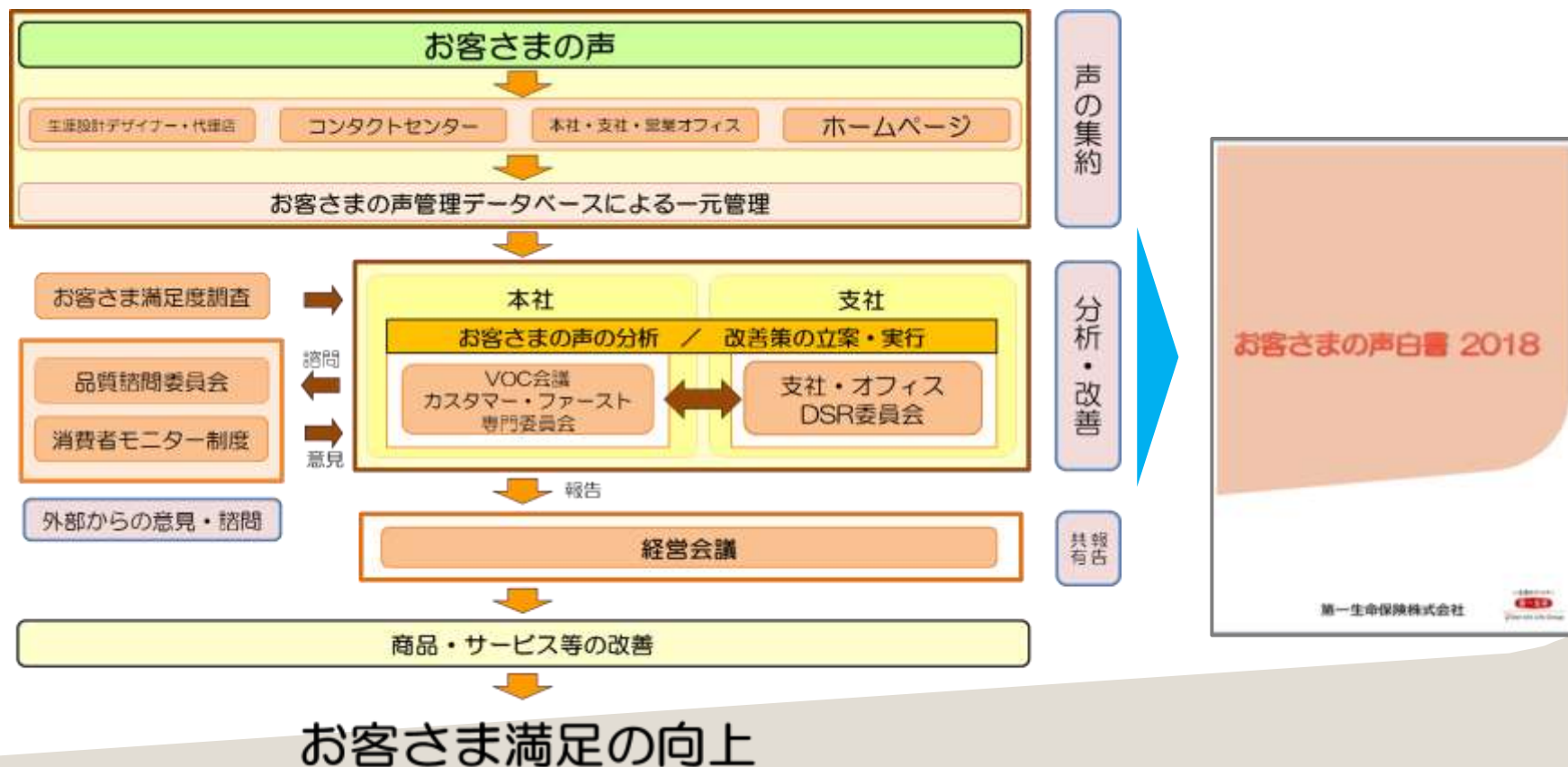


Dai-ichi Life Group

「消費者志向宣言・フォローアップ活動」の公表について

- 当社は創業以来、「お客さま第一主義」を経営理念に掲げ、長きにわたってお客さま志向の取組みを行ってきました。これらの取組みについて、社会やお客さまニーズにあわせて向上させていく姿勢をご理解いただくため、2017年1月に「消費者志向宣言」を公表しました。
- 消費者志向宣言に基づいた、お客さまの声を経営に活かす取組みや改善事例などお客さま志向の具体的な取組みを「**お客さまの声白書 2018**」にまとめ、フォローアップ活動として公表します。

＜「お客さまの声」を経営に反映させる仕組み＞



「お客さまの声白書 2018」について

- 「お客さまの声白書 2018」は、当社の消費者志向宣言に基づいて、以下の内容で構成しています。
- 本白書はホームページでの公表などによって、お客さまに当社の取組みをご理解いただくほか、双方向の情報交流を図るために活用します。また、社員のお客さま志向意識の醸成にも活用していきます。

＜「お客さまの声白書 2018」の概要＞



「お客さまの声白書 2018」について

<「お客さまの声白書 2018」のポイント>

【第1章 「お客さまの声」を経営に活かす取組み】

- 「お客さまの声」からの改善事例（P10～11）

【第2章 お客さまに安心をお届けするための取組み】

- | | |
|------------------|-------------------------------------|
| ■ 生命保険の原点“安心の絆” | ・生命保険の意義・役割の共有（保険の原点を考える日）（P14） |
| ■ ご契約時の丁寧・誠実なご案内 | ・お客さまニーズに沿った安心のお届け（P15） |
| ■ ご契約期間中の安心のご提供 | ・“安心の定期点検 [®] ”の充実（P16） |
| ■ 確実・迅速なお支払い | ・お受取サービスの充実（P19）、漏れのないご案内・お支払い（P20） |
| ■ お客さま満足度調査 | ・「お客さまの声」をタイムリーにフィードバックする調査（P22） |

【第3章 社会課題解決に向けて】

- | | |
|------------------|--------------------------------------|
| ■ 健康増進に向けた取組み | ・お客さま一人ひとりのQOL向上への貢献、「健康診断割引特約」（P25） |
| ■ 社員のお客さま志向意識の醸成 | ・“安心の絆”を考える日（P27） |