

資料編

当社の取組みと「お客さま第一の業務運営方針」、 「消費者志向宣言」との対応関係

第一生命グループは、「一生涯のパートナー」をグループミッションとして掲げ、「お客さま満足」などの原則を掲げた企業行動原則「DSR憲章」のもと、DSR経営の推進による、経営品質の絶えざる向上を図っています。お客さまから選ばれ続ける保険グループとなるため、当社グループは「お客さま第一の業務運営方針」を制定し、国内生命保険各社は、「具体的取組み」を公表しています。

また、当社では、このグループの方針に重ねて、お客さま志向の取組みを、社会やお客さまニーズの変化などにあわせて向上させ、ベストプラクティスを追求していく姿勢をより一層ご理解いただくため、「消費者志向宣言」を公表しています。

「お客さま第一の業務運営方針」に関して、当社の取組みの基軸である「3つの視点」を公表しており、同方針の「具体的な取組み」および「消費者志向宣言」との関係、また、この「お客さまの声白書」で紹介している取組事例の関係は下表のとおりとなります。

取組みの視点①：お客さま第一を実践し、自ら高めていく

「お客さま第一の業務運営方針」 具体的取組み	「消費者志向宣言」	掲載 ページ
<p>高い専門性と職業倫理の追求</p> <ul style="list-style-type: none"> ● お客さまの「一生涯のパートナー」として、高い専門性と職業倫理を持って業務を行う ● あらゆる業務の品質を高め、お客さま満足を最大限に追求する 	<ul style="list-style-type: none"> ● 従業員に対する教育、好事例の共有等を通じて「お客さま第一」の価値観を醸成し、「一生涯のパートナー」というミッションの具現化に努める ● お客さまの声等を踏まえた弛まぬ改善に取り組む ● お客さまに寄り添い、そのニーズに沿い、時に先取りし、時代にあった商品・サービスを揃え、一人ひとりのライフステージを踏まえた最適な商品・サービスを提供 ● お客さまのお知りになりたいことを誠実にご案内し、十分にご納得のうえでご加入いただく 	<p>P.15～22 P.24～26 P.33</p>
<p>あらゆる業務品質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ● お客さま満足の向上、お客さまのQOL向上に資する優れた商品・サービスをいち早く提供する 		

取組みの視点②：お客さまにとっての最高の安心を、今も未来もお届けする

「お客さま第一の業務運営方針」 具体的取組み	「消費者志向宣言」	掲載 ページ
<p>良質な商品、サービスのご提供</p> <ul style="list-style-type: none"> 商品・サービス等に関する重要な情報について、お客さまにご理解いただけるよう、商品・サービス等の特性を踏まえ分かりやすく提供する 	<ul style="list-style-type: none"> お客さまに寄り添い、そのニーズに沿い、時に先取りし、時代にあった商品・サービスを揃え、一人ひとりのライフステージを踏まえた最適な商品・サービスを提供 健康の増進、豊かな次世代社会の創造、高齢者の支援等の社会課題の解決に尽力する 契約内容を正しくご理解いただけるよう努め、あらゆる接点を通じて必要な点検、お支払事由の有無を確認する等、お客さまの大切な人々に安心をお届けする 漏れなくお受け取りいただけるよう丁寧なご案内を心掛け、もっともお役に立つ形で簡便、迅速にお支払いができるよう努める 	<p>P.5～10 P.29～32 P.35～38</p>
<p>お客さまの立場に立ったお手続き、お支払い</p> <ul style="list-style-type: none"> ご加入後も、お客さまの立場に立ったお手続きや公平・公正なお支払いを行い、お預かりした保険料等を適切に運用するとともに、定期的・継続的に情報提供する 		

取組みの視点③：お客さま・社会への社会的責任を果たす

「お客さま第一の業務運営方針」 具体的取組み	掲載 ページ
<p>利益相反の適切な管理/スチュワードシップ活動の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> 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う 機関投資家としてのスチュワードシップ責任を適切に果たす 	<p>P.39～41</p>

「お客さま第一の業務運営方針」に関する指標(KPI)と進捗状況

当社は、お客さまからさらに高いご支持をいただける保険会社として進化し続けるため、お客さまからの評価などを真摯に受けとめ、「お客さま第一の業務運営」の取組みをより見える化することで、迅速な取組みの推進と品質の向上を図っています。

「お客さま第一の業務運営」の進捗状況については、「取組みの実践状況」・「お客さまからの評価」・「事業の成果」の観点から具体的・定量的な指標（KPI）を設定し、公表しています。

視点	具体的取組み	取組みの実践状況
お客さま第一を 実践し、自ら高 めていく	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] [FP資格取得者数]
	あらゆる業務品質の 向上	各取組みの 振返り・評価等 + KPI [お客さまの声受付件数] [お客さまの声からの改善取組み] [ご契約の継続率、解約・失効率]
お客さまにとっ ての最高の安心 を、今も未来も お届けする	良質な商品、サービ スのご提供	各取組みの 振返り・評価等 + KPI [健康増進への寄与度] [セミナー等の実施状況]
	お客さまの立場に 立ったお手続き	各取組みの 振返り・評価等 + KPI [保険金等の支払額・件数]
お客さま・社会 への社会的責任 を果たす	利益相反の適切な管 理	各取組みの 振返り・評価等
	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]

お客さまからの評価

KPI
[お客さま満足度]、 [スチュワードシップ 活動の外部評価]

事業の成果

KPI [保有契約件数（お客さま数）]

KPI ※改善・増加を志向する指標	結果 ※カッコ表記は前年度等の結果
チーフデザイナー層占率 (2018年度) ※	69% (68%)
FP資格取得者数 (2018年度) ※	23,968名 (21,219名)
お客さまの声 受付件数 (2018年度)	約66.0万件 [感謝約62.5万件、苦情約3.5万件]
継続率・解約失効率 (2018年度) ※	13回目継続率 95.1% (95.2%) 25回目継続率 89.6% (89.3%) 解約失効率 3.44% (3.26%)
健康第一アプリダウンロード数 (2019年3月末まで累計) ※	約114万件 (約81万件)
セミナー実施回数・参加者数 (2018年度)	実施 305回 参加者 のべ22,447名
保険金・給付金等のお支払額・お支払件数 (2018年度)	支払額：1兆5,589億円 件数：129万765件
対話活動・議決権行使の状況 (2017年度)	建設的な「目的を持った対話」を実施した社数 271社 ※その他賛否状況を開示
お客さま満足度 (2018年度) ※ (肯定回答占率と否定回答占率の差をスコアとするネットプロモータースコアに近い概念の値を用いて評価した数値)	総合 (ご契約期間中) 取組み評価 57.6% (54.5%) ご契約時の取組みへの評価 60.4% (59.3%) お受取時の取組みへの評価 68.0% (70.3%)
お客さまの声からの改善取組み事例 (2018年度)	45事例
スチュワードシップ活動の外部評価 (2017年 活動実績)	PRI年次アセスメント A+ 評価
保有契約件数(≡お客さま数) (国内3社・単体2018年度末) ※	3社：1,546万件 (1,513万件) 単体：1,372万件 (1,375万件)

2018年度の苦情受付状況

当社に寄せられた苦情は内容を分析のうえ、改善策の検討・実施、検証といったPDCAサイクルを回し、業務品質の改善・向上につなげています。

項目	内 容	2018年度累計 受付件数
新契約関係	不適切な募集行為(※)	1,303
	不適切な告知取得(※)	44
	不適切な話法(※)	0
	説明不十分(※)	1,174
	事務取扱不注意	360
	契約確認	6
	契約引受関係	178
	証券未着	47
	その他新契約関係	202
	計	3,314
収納関係	集金	34
	口座振替・送金	574
	職域団体扱	98
	保険料払込関係	655
	保険料振替貸付	196
	失効・復活	144
	その他収納関係	340
	計	2,041
保全関係	配当内容	1,025
	契約者貸付	607
	更新	388
	契約内容変更	624
	名義変更・住所変更	797
	特約中途付加	98
	解約手続	1,765
	解約返戻金	126
	生保カード・ATM関係	331
	その他保全関係	2,912
	計	8,673
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	1,064
	死亡等保険金支払手続	534
	死亡等保険金不支払決定	26
	入院等給付金支払手続	2,270
	入院等給付金不支払決定	580
	その他保険金・給付金関係	907
	計	5,381
その他	職員の態度・マナー	6,064
	保険料控除	353
	個人情報取扱関係	768
	アフターサービス関係	5,006
	その他	3,286
	計	15,477
総 計		34,886

(※) には後日確認した結果、「適切」となったものも含まれています。