

平成30年6月29日
大同生命保険株式会社

当社が、「消費者志向自主宣言（平成29年1月公表）」で掲げている「お客さまの声」を経営に活かす取組みについて、平成29年度
の取組結果を公表いたします。

（1）理念

- ・当社は、「加入者本位」「堅実経営」をすべての活動の礎とし、次の「経営ビジョン」を実現することで、「中小企業とそこで働く
すべての方を様々なリスクからお守りする」という使命を果たすことを目指します。

〈 経営ビジョン 〉

私たちは、次の5つの観点から、“すべてのステークホルダーの満足度(GDH)の増大”を追求していきます。

※GDH=Gross Daido Happiness

1. 中小企業のお客さまに「最高の安心」と「最大の満足」をお届けする生命保険会社を目指します。
2. コアビジネスの発展と新たな価値の創造を通じて、企業価値の安定的・持続的な向上を目指します。
3. 提携先や代理店をはじめとするパートナーとの共存共栄を目指します。
4. チャレンジ精神を大切にし、すべての従業員がやりがいをもって働ける企業を目指します。
5. 公正・誠実な企業活動と地域への貢献を通じて、社会から信認される企業を目指します。

（2）取組方針

①経営トップのコミットメント

- ・「加入者本位」「堅実経営」という創業時からの企業理念を守り、「すべてのステークホルダーの満足度の増大」を実現できる
会社であり続けます。

1. お客さま本位の業務運営を推進する態勢の構築

(1) 「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」の策定

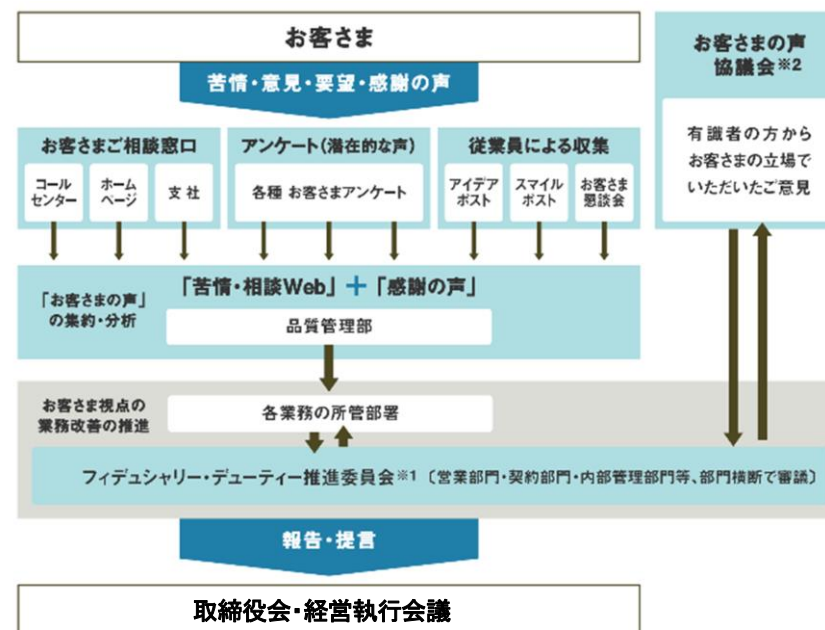
- ・当社では、「理念」、「経営ビジョン」に基づき、消費者志向のために役職員が取るべき行動を「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針（以下「当方針」）」および「具体的な取り組み内容（以下「取組内容」）」として再整理し、公表しました。（平成29年6月）
- ・当社では、当方針・取組内容に従い、中小企業のお客さまの様々なリスクをカバーする保険商品や、利便性の高い各種サービスを提供しております。

(2) 推進態勢の構築

- ・保険募集から支払いに至るあらゆるプロセスをお客さまの視点から継続的に検証するため、フィデューシャリー・デューティー推進委員会を設置しております。あわせて、外部有識者の知見をもとに、お客さまの立場に立った健全な業務運営に活かしていくため、「お客さまの声協議会」を設置しております。
- ・お客さま本位の業務運営に関する取り組み状況は、経営層が毎年確認のうえ公表するとともに、新たな課題等を認識した場合は、方針等を改定し、改善を図っていくこととしております。

〔掲載URL〕

<https://www.daido-life.co.jp/company/satisfied/policy.html>



2. 中小企業経営者の様々なリスクをカバーする保険商品の提供

(1) 定期保険の充実

- ・ 当社は、経営者の死亡リスクをカバーする定期保険を主力商品として位置づけ、中小企業のニーズに応じて、低廉な保険料で死亡保障を確保できる『定期保険』、経営者の死亡・生存退職金をあわせて準備できる『超長期定期保険』等を提供してまいりました。

個人定期保険の主な商品

- ✓ 定期保険「Rタイプ」
- ✓ 超長期定期保険「Lタイプ」



(2) 就業不能保険の充実

- ・ 少子高齢化等による経営者の高齢化や在任期間の長期化を踏まえ、『就業不能保障』の充実に取り組んでおり、中小企業のお客さまを様々なリスクからお守りするため、死亡保障と就業不能保障を合わせたトータルな保障を提供しております。

就業不能保障の商品

- ✓ 重大疾病保障保険「Jタイプ」
- ✓ 就業障がい保障保険「Tタイプ」
- ✓ 介護保障定期保険（平成29年10月発売）

(3) 個人保障の提供

- ・ 中小企業（法人）をお守りすることに加え、経営者の個人としての保障ニーズにもお応えするために、介護保障の充実に取り組んでおり、これにより、法人・経営者個人一体のトータルな保障を提供しております。

介護保障の商品（経営者個人向け）

- ✓ 介護収入保障保険「収入リリース」
- ✓ 終身介護保障保険「介護リリース」

- ・ 商品の付帯サービスとして、「介護コンシェル（介護全般のご相談受付・介護施設のご紹介等）」を無料で提供しております。

3. 健康経営の推進

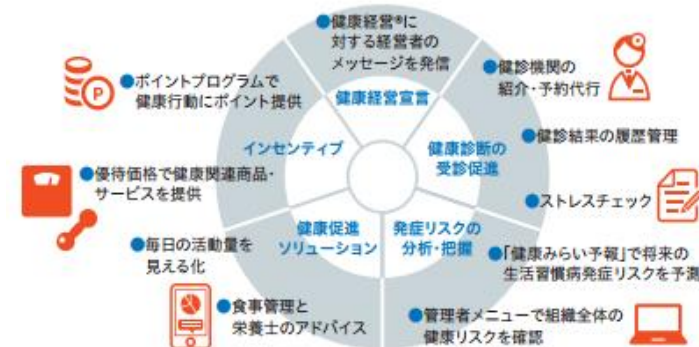
(1) 大同生命 KENCO SUPPORT PROGRAM の提供

- ・ 当社は、中小企業による健康経営(*)の実践を総合的にサポートする『大同生命 KENCO SUPPORT PROGRAM (ケンコウ・サポート・プログラム)』を、平成 29 年 4 月よりご提供しております。

当プログラムの導入企業は、3,081 社 (平成 30 年 3 月末) となり、多くのお客さまにご利用いただいております。

* 「健康経営」とは、企業が従業員の健康管理を経営的視点から考え、戦略的に従業員の健康管理・健康づくりを実践することです。
「健康経営」は特定非営利活動法人健康経営研究所の登録商標です。

大同生命「KENCO SUPPORT PROGRAM」の全体像



(2) HAL プラス特約の発売

業界初

※平成 29 年 5 月時点

- ・ 当社は、サイバーダイナ社が開発・提供するロボットスーツ「HAL®医療用下肢タイプ」を用いた特定の疾病治療に対し、受療者の治療費用負担を軽減する『HAL プラス特約』を平成 29 年 7 月から発売しました。
- ・ 当特約を付加した医療保険 (Mタイプ) の保有契約件数は、26.6 万件 (平成 30 年 3 月末) となりました。

「HAL プラス特約」



4. 各種サービスの提供

(1) 経理処理案内サービス

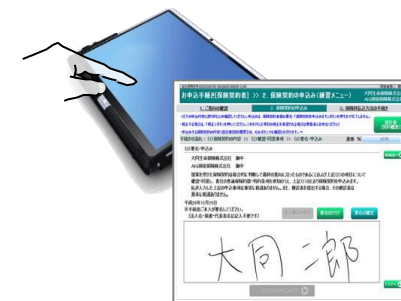
- ・ 中小企業のお客さまは、保険料や配当金について、保険種類や保険期間等に応じた経理処理が必要となるため、税務申告時等の参考情報として保険料などの仕訳等をご案内する『経理処理案内サービス』をご提供しております。

「経理処理案内サービス」



(2) 対話型の告知画面(ドリルダウン方式)の導入

- ・当社は、お客さまの健康告知について、タブレット型営業支援端末によるペーパーレス手続で、お客さまの健康状態や病歴に応じた質問項目を自動表示する「対話型の告知画面(ドリルダウン方式)」を平成28年5月に導入しました。これにより、お客さまの告知にかかる負担を軽減しました。
- ・また、平成29年12月に機能を拡充し、医務査定結果を即時に回答できるようにいたしました(一部ご契約を除く)。これにより、お客さまへの速やかなご案内と、保険引受までのスピードアップを実現しております。



(3) セルフ検査 onTVの導入

業界初

※平成30年1月時点

- ・当社は、平成30年2月より、お客さまのご負担軽減のため、医師による診査に替えて、お客さまご自身が検査(血圧測定・指先からの採血検査)を行う『セルフ検査 onTV』を導入しました。
- ・お客さまには、タブレット型営業支援端末のTV電話機能を利用し、専門オペレーターのガイダンスにそって、検査をしていただきます。
- ・指先採血の検査結果は、お客さまに郵送でお届けしますので、健康管理にお役立ていただくことが可能です。

(4) 医療機関あて直接支払サービスの導入

- ・当社は、平成30年1月より、先進医療給付金の「医療機関あて直接支払サービス」を開始しました。
- ・公的な医療保険制度の適用とならない先進医療「陽子線治療・重粒子線治療」では、高額な治療費をお客さまが一時的にご負担する必要がありましたが、このサービスの導入により、お客さまの一時的な費用負担が軽減され、安心して受療いただけるようになりました。



②コーポレートガバナンスの確保

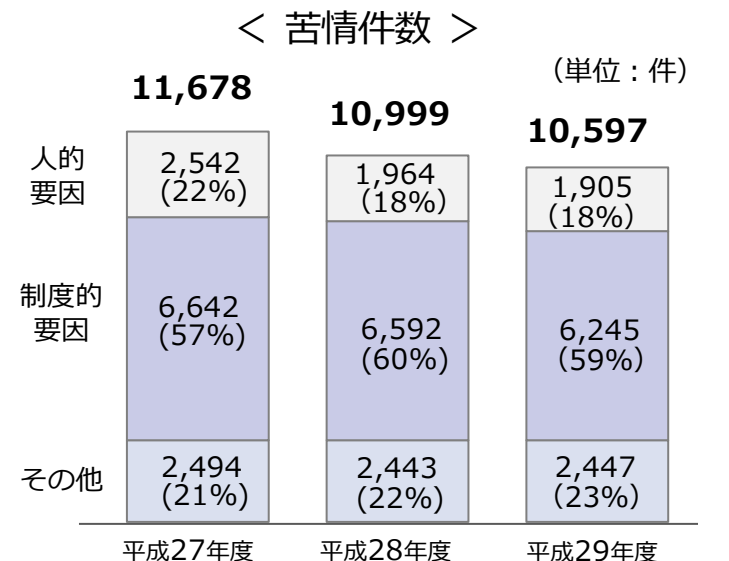
- 支社、コールセンター、お客さまアンケートなどあらゆる接点でいただいた「お客さまの声」は、本社部門で集約のうえ経営へ報告し、商品やサービスの改善と信頼・満足いただけるお客さま対応の向上に活かします。

主な取組・成果等

1. 苦情・感謝の声等に基づく改善取り組み

(1) 苦情等に基づく業務改善

- 当社では、全国の支社のほか、コールセンターやホームページ上に設置した「ご意見・ご要望」窓口などで、「苦情」や「感謝の声」など、「お客さまの声」を幅広くお聞きしています。
- このうち、当社の事業に関して不満足の原因があったものを「苦情」と定義しています。これら苦情の受付状況は定期的に経営層が確認するとともに、当社にとって大切な財産と受け止め、お客さまの視点に立って業務の改善に取り組んでいます。



* カッコ内は構成比

- 平成29年度は、ご要望、ご不満が多く寄せられた課題を中心に、251件の改善（帳票改善・事務ルールの変更・新たなサービスの提供等）を行いました。

〔平成29年度の改善例〕

お客さまの声	改善例
<ul style="list-style-type: none"> 法人で加入しているが、被保険者がグループ会社に異動したので、契約者を変更したい。郵送で手続きできないか。 	<p>法人契約の「契約者変更」の郵送手続の開始</p> <ul style="list-style-type: none"> 法人の契約者変更では、法人の実在確認のため、従来は当社職員との対面手続きとしていましたが、登記簿謄本などの公的証明書の提出による郵送手続きを開始しました。
<ul style="list-style-type: none"> 私の生命保険等の資産管理は、顧問の弁護士先生にお願いしているので、私が給付金等を請求できない時はその弁護士に請求手続きをお願いしたい。 	<p>指定代理請求人の指定範囲の拡大</p> <ul style="list-style-type: none"> 受取人である被保険者が保険金・給付金の請求意思を表示できない場合、親族以外の方からもご請求いただけるよう、指定代理請求人の指定範囲を拡大しました。

③従業員の積極的活動

- ・CS活動を全国の支社で展開するとともに、好取組事例や成功体験を幅広く共有することで、より優良な活動を実践します。

主な取組・成果等

1. お客さま満足度向上の取り組み

(1) 支社でのC-value運動

- ・当社では、お客さまにより一層ご満足いただくための中期計画である「CS向上推進計画」に基づき、全国の支社にて、全社共通のCS活動に加えて、お客さまからのご期待を上回るプラスαの品質向上を目指し、支社自らが立案・実行する「C-value運動(*)」を推進しています。

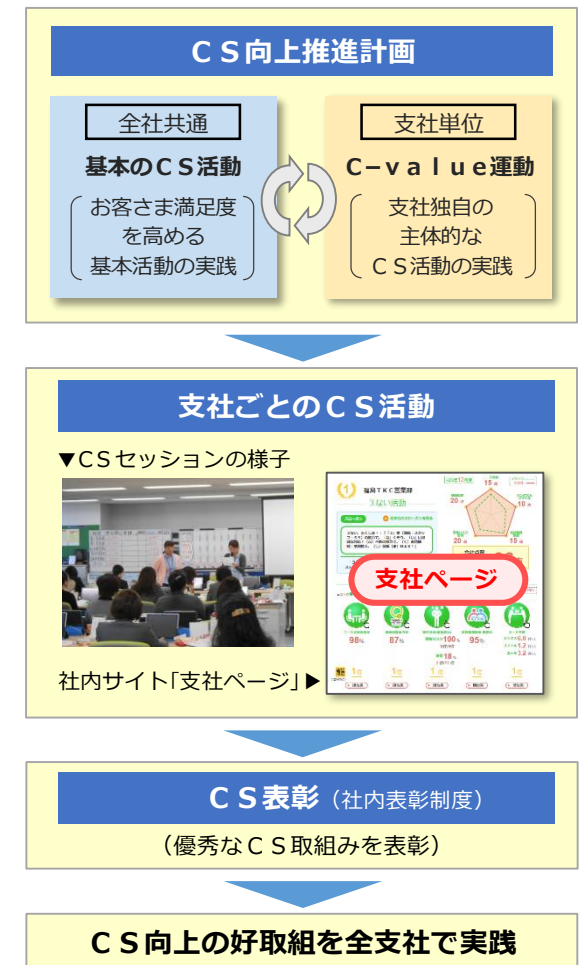
*「C-value運動」とは、お客さまとのコミュニケーションをより深めることで、「新たな価値」や「付加価値」を生み出すことを目指したCS向上運動です。

- ・全国の支社では、支社ごとにCS活動指標を一元的に確認できる社内ポータルサイト「支社ページ」を活用し、支社主催による全員参加型の「CSセッション」を開催するなど、PDCAサイクルに基づくCS活動を実践しております。

各支社のCS活動状況は、毎月ポイント化し、そのランキングをフィードバックしています。これにより、支社間で切磋琢磨しながら、お客さまの視点で、「より丁寧」「より迅速」な行動のさらなる向上に取り組んでいます。

- ・また、毎年、支社同士で活動を認め称えあう「支社が選ぶ好取組賞」や素晴らしい行動を表彰する「感動エピソード賞」など、優秀なCS活動を「CS表彰」として表彰しています。

受賞した好取組事例は、全国の支社で幅広く共有・実践し、さらなるお客さま満足度の向上につなげています。



④お客さまへの情報提供の充実・双方向の情報交換

- ・ご加入からお支払いまでのすべての期間を通じて、お客さまにご契約やお手続の内容などについて、正確かつわかりやすく情報提供を行い、より確実なお客さまの意思確認に努めます。
- ・お客さまからご意見・ご要望等を直接伺いをすることを目的に、「お客さま懇談会」を全国各地で開催し、双方向の情報交換を行います。

主な取組・成果等

1. ご加入時の情報提供

(1) 標準保障額等に基づく提案と重要な情報の読み上げ説明

- ・生命保険契約の締結にあたっては、お客さまのご意向を把握するため、必要となる保障額を算定する専用資料（「標準保障額算定書」「生活設計提案書」(*)）を使用してお客さまに最適な保険商品をご提案するよう、努めています。
 - * 経営者が就業不能等となった場合に必要と想定される経営資金や、家族構成等からライフサイクルに応じて必要と想定される生活資金を独自の基準で算出したもの。
- ・ご契約の特に重要な箇所（保障内容や、保険金等をお受取りいただけないケース等のお客さまにとって不利益な事項等）について、営業担当者が読み上げてご説明するルールを定め、重要な情報を正しくご理解いただけるよう、取り組んでおります。

「標準保障額算定書」



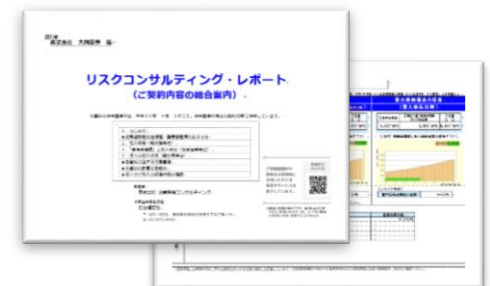
	万が一の場合	最大保障額の場合
① 遺族生活費	8,900万円	8,910万円
② 遺族生活費	1,100万円	1,100万円
③ 遺族生活費	500万円	500万円
④ 遺族生活費	300万円	300万円
⑤ 遺族生活費	1,200万円	1,200万円
⑥ 遺族生活費	1,000万円	1,000万円
⑦ 遺族生活費	500万円	500万円
⑧ 遺族生活費	300万円	300万円
⑨ 遺族生活費	200万円	200万円
⑩ 遺族生活費	100万円	100万円
標準保障額	9,614万円	4,858万円
	9,254万円	

2. ご加入後の情報提供

(1) ニーズ点検活動の実施

- ・生命保険契約は長期間にわたるため、ご加入後に保障に対するニーズが変化することがあります。当社では、定期的にお客さまを訪問し、現在のご契約内容や必要となる保障額を説明する「ニーズ点検活動」を実施し、お客さまの保障ニーズの変化に柔軟に対応できるよう、取り組んでいます。

現在のご契約内容や標準保障額を説明する
「リスクコンサルティング・レポート」



(2) 「大同生命からのご案内」の定期的送付

- ・ご加入契約の内容をお知らせのご案内として、「大同生命からのご案内」を毎年1回お送りしています。「大同生命からのご案内」には、ご契約内容をイメージ図などでわかりやすくご説明した「ご契約内容のお知らせ」、および当社の経営情報や保険金等をもれなくご請求いただくための確認方法を記載したリーフレットなどを同封しています。

(3) お客さま懇談会の実施

- ・当社の取り組みをご説明するとともに、お客さまのご意見、ご要望を直接お伺いし、業務改善につなげるため、全国の支社で「お客さま懇談会」を毎年開催しています。

3. わかりやすい案内書面の作成

(1) UCDAアワード「情報のわかりやすさ賞」の受賞

- ・当社では、より見やすくわかりやすい書面となるように、お客さまへの各種ご案内書類の改善に取り組んでおります。その結果、優れたコミュニケーションデザインを表彰する「UCDAアワード2017」において、優秀賞にあたる「情報のわかりやすさ賞」を受賞しました。

[UCDAアワード2017 受賞内容]

受賞対象	受賞時期	運営主体
給付金請求手続きのご案内	平成29年10月	一般社団法人 ユニバーサル コミュニケーションデザイン協会
保険料口座振替のお知らせ、保険料払込のご案内		

⑤お客さま・社会の要望を踏まえた改善への取り組み

- ・「お客さまの声」を真摯に受け止め社内で共有するとともに、高齢・障がいなどのお客さまの事情にも十分配慮して、「わかりやすさ」「利便性」「接遇・ホスピタリティ」の向上につながるよう、商品やサービスの改善と信頼・満足いただけるお客さま対応の向上に取り組みます。

主な取組・成果等

1. ベストシニアサービスの取り組み

- ・当社では、高齢のお客さまへ「わかりやすく利便性の高いサービス」をお届けするため、ベストシニアサービスに取り組んできました。主な取り組み内容は以下のとおりです。



(1) ご家族同席の推奨

- ・お申し込み内容を十分にご理解のうえ、安心してご加入いただくため、70歳以上のお客さまのお手続き時には、ご家族の同席をご案内しております。
- ・ご家族同席のもと、お申し込みの保障内容や、特にご注意いただきたい重要な事項等を丁寧に説明し、お申し込み内容がお客さまのご意向に沿っていることを確認のうえ、お手続きいただいております。

(2) ご家族登録制度のご案内

- ・ご家族からの契約内容のお問い合わせ等に対して、当社からご回答できるよう、『ご家族登録制度』をご案内し、登録推進に取り組んでおります。
- ・この取り組みにより、平成29年度に新たにご加入された方の89.8%の方に当制度をご登録いただきました。また、ご希望のお客さまには、ご登録いただいたご家族の方にも「ご契約内容のお知らせ」をお届けするサービスを開始しております。

(3) 定期的なお客さまの状況確認

- ・保険金等を確実・迅速にお支払できるよう、一定年齢以上のお客さまに対して、当社から状況を確認のうえ、ご請求いただける保険金等はないか、定期的に確認しております。

2. 各種資格の取得

(1) ユニバーサルマナー検定3級の取得

- ・当社は、高齢の方や障がいのある方をより深く理解し、お客さま一人ひとりに配慮した真心のこもった対応を実践するため、平成29年度に、本社・支社の役職員全員（7,164名）が「ユニバーサルマナー検定3級」を取得しました。

*「ユニバーサルマナー検定」とは、高齢者や障がい者、ベビーカー利用者など多様な方々へ向き合うための「マインド」と「アクション」を体系的に学び、身につけるための検定です。
（一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会主催）



Universal Manners Test

- ・こうした取り組みが評価され、ユニバーサルマナーアワード2017を受賞いたしました。

[ユニバーサルマナーアワード2017 受賞内容]

受賞賞名	受賞時期	運営主体	内容
インクルージョン部門	平成29年10月	一般社団法人 日本ユニバーサルマナー協会	・高齢や障がいのあるお客さま等の声が計画段階から反映され、実効性の高い取り組みを行っている企業に贈られる賞。
Web投票グランプリ			・一般から「ユニバーサルマナーの取り組み」に共感した企業をインターネット投票で選ぶ賞。

(2) 専門知識の取得

- ・生命保険・金融・税制等に関する専門知識を習得するため、ファイナンシャルプランナーなど各種資格の取得を推進しております。

✓FP技能士 3,616名（平成30年3月末）

以上