

2019年6月28日
大同生命保険株式会社

当社が、「消費者志向自主宣言」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、2018 年度 of 取組結果を公表いたします。

◇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。

◇取組方針

I. 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. お客様本位の業務運営を推進する態勢の構築

(1) 「お客様本位の業務運営に係る取り組み方針」の策定

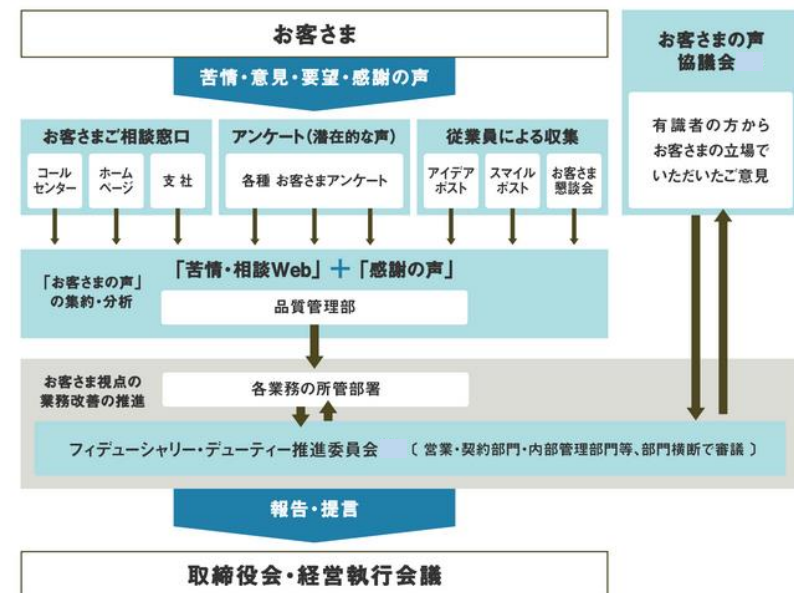
- ・当社では、「理念」、「経営ビジョン」に基づき、消費者志向のために役職員が取るべき行動を「お客様本位の業務運営に係る取り組み方針（以下「当方針」）」および「具体的な取り組み内容（以下「取組内容」）」として公表しております。
- ・当社では、当方針・取組内容に基づき、中小企業のお客さまの様々なリスクをカバーする保険商品や、利便性の高い各種サービスを提供しております。

(2) 推進態勢の構築

- ・保険の提案、ご加入から保険金等のお受取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。
- ・お客様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) 制度商品の推進

- ・当社は、経営者のさまざまなリスクをカバーするために、中小企業関連団体や税理士団体等と提携するとともに、それぞれの団体の特性に応じた制度商品を設計し、中小企業のお客さまに対して、充実した保障制度や福利厚生制度をお届けしてまいりました。

(2) 定期保険の充実とトータル保障の提供

- ・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『長期定期保険』等をご提供してまいりました。
- ・また、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ご提供しています。

個人定期保険の主な商品

- ✓定期保険「Rタイプ」
- ✓長期定期保険「Lタイプ」

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」

(3) 経営者個人保障の提供

- ・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・経営者個人一体の様々なリスクをカバーする保障を一体的にご提供しております。

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 α 」（2019年4月発売）

- ・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）」を無料でご提供しております。
[介護コンシェルご利用件数] 累計382件（2019年3月末）

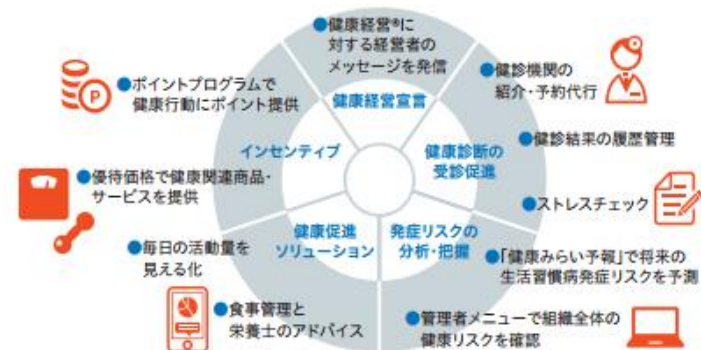
3. 健康経営の推進

(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)』をご提供し、中小企業における健康リスクの把握や生活習慣の改善など、健康増進支援に取り組んでいます。

*「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



お客様の声

- ・プログラム導入後、毎日の歩数を意識するようになりました。健康診断の結果もよくなってきているので、継続して活用していきたいと思います。

[KENCO SUPPORT PROGRAM 導入企業数] 累計 5,803 社 (2019年3月末)

(2) HALプラス特約の提供

- ・当社は、サイバーダイン社が開発・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、治療費用負担を軽減する『HALプラス特約』(保険料無料)をご提供しております。

*「HAL®」とは、「歩きたい」「立ちたい」という人の意思を生体電位信号として読み取り、身体機能の改善・再生を促進する、世界初の「サイボーグ型ロボット」です。

「HALプラス特約」



[HALプラス特約付加件数] 累計約 28 万件 (2019年3月末)

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、保険料等の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仕訳等をご案内する『経理処理案内サービス』を、お客さまの決算期にあわせてご提供しております。

お客さまの声

- ・大同生命から決算期にあわせて送付される「経理処理案内サービス」がわかりやすく便利です。大同生命は企業保険が得意分野と聞いており、加入者に寄り添っていると思います。

「経理処理案内サービス」



(2) 中小企業向け「安否確認システム」の提供

業界初

- ・ご契約者向けの新たなサービスとして、大地震等の災害発生時に中小企業経営者が従業員の安否確認を確実に実施できる「安否確認システム」の無償提供を開始しました。(2019年4月)

[ご利用企業数] 累計558社(6月20日時点)

(3) 外国人従業員のご加入取扱拡大

業界初

- ・外国人従業員の方が日本語で申込内容等を確認できない場合でも、「外国語によるご説明資料の作成」「多言語による通訳窓口の設置」等の態勢を整備することにより、福利厚生のための生命保険に申込手続きいただくことを可能といたしました。(2019年6月)
- ・これにより、「国籍に関わらず、すべての従業員を大切にしたい」という経営者の想いにお応えします。

(4) 即日着金システムの稼働

- ・お客さまが必要とする資金を迅速にお受取りいただくため、即日着金システムを導入しました。(2019年1月)
- ・これにより、保険金・解約払戻金等は、支払い処理完了日の当日にお客さま口座へ着金できるようになりました。

5. 保険金等のお支払状況

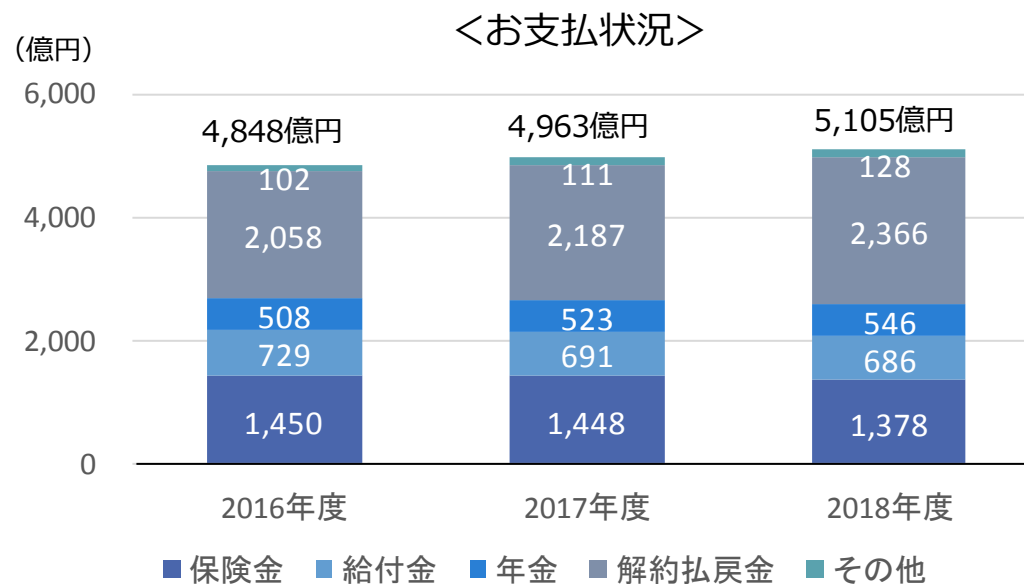
- ・2018年度のお支払総額は5,105億円となりました。
- ・保険金、給付金は2,064億円となり、事業承継資金等としてご活用いただきました。
- ・年金や解約払戻金等は3,040億円となり、退職慰労金等の原資としてご活用いただきました。
- ・当社は、これからも、中小企業とそこで働くすべての方を様々なリスクからお守りしてまいります。

お客さまの声

- ・代表者が亡くなり、会社の経営が困難なときに、保険金で借入金を返済することができたので大変助かりました。

<2018年度 お支払金額>

| | |
|--------|---------|
| ・保険金 | 1,378億円 |
| ・給付金 | 686億円 |
| ・年金 | 546億円 |
| ・解約払戻金 | 2,366億円 |
| ・その他 | 128億円 |
| 合 計 | 5,105億円 |



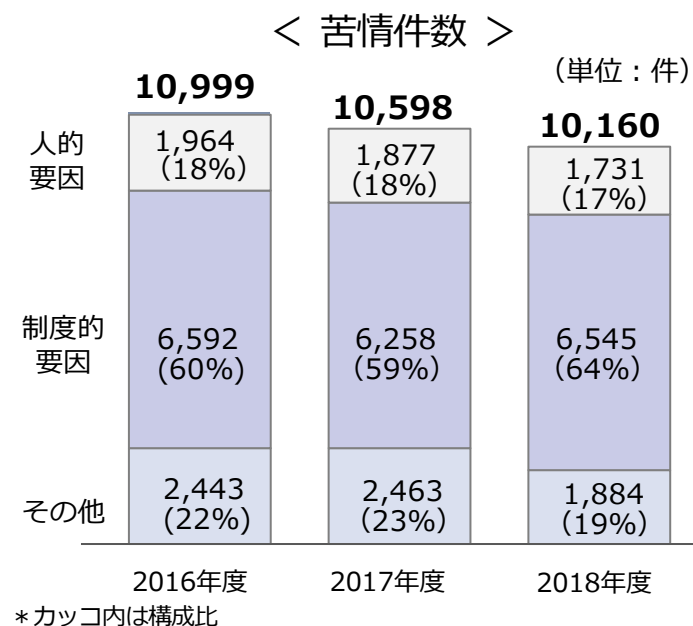
Ⅱ. お客様の声を経営に活かす取り組み（コーポレートガバナンスの確保）

- 支社、コールセンター、お客様アンケートなどあらゆる接点でいただいた「お客様の声」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様対応の向上に活かします。

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、支社、コールセンター、お客様アンケート等のあらゆる接点でいただいたすべての「お客様の声」を集約・分析し、定期的に経営層が確認するとともに、分析により発見された課題の改善に取り組んでいます。
- 2018年度は、ご要望、ご不満が多く寄せられた課題を中心に、各種ご案内書類の改訂や事務取扱いの改善を行いました。



| お客様の声 | 改善例 |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 控除証明書が届くのが遅い。もっと早く送って欲しい。 | <p>生命保険料控除証明書の早期発行の取扱い開始</p> <ul style="list-style-type: none"> 早期発行をご要望されたお客様に対して、一斉発送よりも早期に個別発送する取扱いを開始しました。 |
| <ul style="list-style-type: none"> 家族登録の書類を提出したが、親族以外は登録できないと言われた。 | <p>ご家族登録制度の登録範囲の拡大</p> <ul style="list-style-type: none"> 登録範囲を拡大し、同一生計の方など、親族以外の身近な方も登録できるようになりました。 |

Ⅲ. 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。

1. お客さま満足度向上の取り組み

(1) 支社でのC-value運動

- ・全国の支社では、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。
- ・各支社の活動は、共通指標による評価の他、支社同士で活動を認め称えあう「支社が選ぶ好取組賞」や「感動エピソード賞」などにより、優秀な活動を表彰しています。
- ・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。

〔支社での活動の様子〕



(2) 「お客さま視点」での業務遂行を推進するための基本計画の策定

- ・「お客さま視点」での業務遂行を推進するための新たな基本計画（2019年度～2021年度）を策定いたしました。
- ・当計画にもとづき、役職員一人ひとりが“お客さま視点”の大切さをしっかりと認識し、お客さま本位の業務運営を着実に実践してまいります。

〔主な取組〕

- ・営業担当者に加え、事務担当者がお客さまを訪問することで、よりきめ細かなサービスをご提供。
- ・これまでの表彰制度を発展、拡大させ、最も優れた取り組みを表彰する全社的な年次大会を創設、開催。
- ・毎朝の始業時に、全役職員のパソコンに「お客さまからの感謝の声」を配信し、常にお客さまの立場に立って業務に取り組む意識を醸成。（2019年7月開始予定）

IV. お客さまへの情報提供の充実・双方向の情報交換

- ・ご提案、ご加入から保険金等のお受取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・ご要望等を直接お伺いすることを目的に、「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。

1. ご加入時の情報提供

(1) 標準保障額等に基づく提案

- ・中小企業では、経営者・役員が企業経営において重要な役割を担っているため、万が一、亡くなられたり、就業不能状態になられた場合、企業が受ける経済的損失は多大なものとなります。そのため、このような事態に備えて、想定されるリスク量をあらかじめ把握し、準備しておくことが大切です。
- ・この考え方に基づき、当社では、お客さまのご意向（ニーズ）の推定・把握に際して、「標準保障額算定書（*）」で必要な保障額を説明し、お客さまにとって最適な保険商品をご提案するよう努めています。

* 経営者に万一のことがあった場合や就業不能となった場合に、必要と想定される資金を独自の基準で、お客さまの状況に応じて算出したもの。

「標準保障額算定書」

| | 万一の場合 | 就業不能の場合 |
|-------|----------|----------|
| 標準保障額 | 9,614 万円 | 4,858 万円 |
| 標準保障額 | 9,254 万円 | |

「被保険者さまへの重要なお知らせ」

(2) 重要な情報の読み上げ説明

- ・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。



2. ご加入後の情報提供

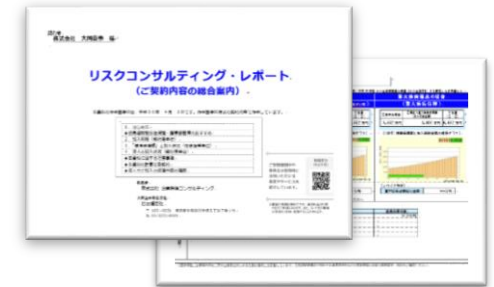
(1) ニーズ点検活動の実施

- ・当社では、企業の決算期などにあわせてお客さまを訪問し、現在のご契約内容や標準保障額を説明する『ニーズ点検活動』を実施しています。
この活動を通じて、お客さまの経営環境等に応じた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。

お客さまの声

- ・「リスクコンサルティング・レポート」がとてもわかりやすく助かります。
加入している契約の保障内容が、被保険者ごとに記載されているので、不足している保障がすぐに確認できました。

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。

V. お客様・社会の要望を踏まえた改善への取り組み

- ・「お客様の声」を真摯に受け止め社内で共有するとともに、高齢・障がいなどのお客様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様対応の向上に取り組みます。

1. ベストシニアサービスの取り組み

- ・当社では、高齢のお客様へ「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歳以上のお客様のお手続き時には、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、重要な事項等を丁寧に説明し、お申し込み内容がお客様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』をご案内しています。
- ・2018年度は、新たにご加入された方の85%に当制度へご登録いただきました。また、ご希望のお客様には、登録いただいたご家族の方にも「ご契約内容のお知らせ」をお届けしています。

(3) 定期的なお客様の状況確認

- ・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様に対して、当社から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。

お客様の声

<ご家族同席の推奨>

- ・娘が同席して加入手続きをしました。担当の方に丁寧にわかりやすく説明いただき、申込内容をよく理解して加入することができました。

<ご家族登録制度のご案内>

- ・このような便利なサービスを案内してくれて、ありがとうございました。離れて暮らす家族には、いざというときのありがたい制度だと感じました。

<定期的なお客様の状況確認>

- ・高齢の母へ届いた「請求漏れがないか」という案内がきっかけで、保険金を受取ることができました。感謝しています。

2. 障がいのあるお客さまへのサービスの提供

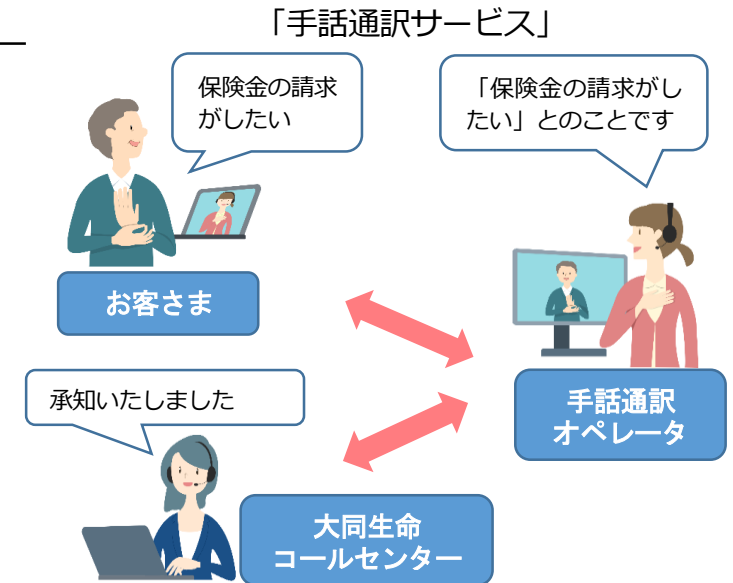
- ・視覚・聴覚に障がいのあるお客さまとのコミュニケーション充実のため、新たなサービスの取扱いを開始しました（2018年8月）。

（1）コールセンターにおける手話通訳サービス

- ・耳の聞こえない、または発話が困難なお客さまからのお問い合わせを、手話通訳オペレータ（株式会社ミライロと提携）がサポートします。

（2）点字化書面・音声変換用データの提供

- ・ご加入いただいている保険の保障内容がわかる資料を、点字または音声変換用データ（CD）でご提供しています。



3. 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、2017年度から全役職員が「ユニバーサルマナー検定3級」を取得しています。

* 「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

（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] 3,774名（2019年3月末）