

「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」

取り組み結果（2019年4月～2020年3月）



2020年6月12日
大同生命保険株式会社

【改訂履歴】

- ・ 2020年5月29日 当資料公表
- ・ 2020年6月12日 新型コロナウイルス感染症拡大を踏まえた新規サービス「『雇用調整助成金』電話相談・社労士紹介サービス」を追記。（18ページ）

「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」ごとの取り組み結果

はじめに	3
【総合評価】 お客さま満足度アンケートの結果	4
ご契約者数　トータル保障加入者数	5
【方針1】 より良い保険商品・サービスの提供	6
・制度商品の推進		
・企業向け保険の充実とトータル保障の提供　　経営者個人向け保険の提供		
・保障内容見直しの自在性　　年金支払特約の提供		
・ニーズ点検活動の実施　　経理処理案内サービスの提供		
・経営支援に関するサービスの提供		
【方針2】 「お客さま本位」の提案・販売	13
・標準保障額に基づく提案　　重要な情報の読み上げ説明		
・保険金等のお支払状況		
【方針3】 業務運営の質の向上	15
・わかりやすく利便性の高いサービスの提供		
・災害時の特別取扱い		
・新型コロナウイルス感染症に関する新たな中小企業支援サービスの導入		
・ベストシニアサービスの取り組み　　障がいのあるお客さまへのサービスの提供		
・苦情・感謝の声等に基づく改善の取り組み		
・電話応対コンクール全国大会での優勝		
【方針4】 資産運用	22
【方針5】 利益相反取引の適切な管理	23
【方針6】 「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等	24
・GDHサミットの開催　　お客さまからの「感謝の声」の共有		
・各種資格の取得		
【方針7】 推進態勢	26

- 当社は、社是「加入者本位」「堅実経営」をすべての活動の礎とし、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ています。
- それに向け、全役職員が一丸となって、この想いを強く共有し、お客さまの立場に立った健全な業務運営の実践に取り組むことを目的に、「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」を策定、公表しています。
- 当社では、お客さまニーズや社会環境の変化、持続可能な開発目標（SDGs）*などを踏まえて企業活動を進化させ、より一層お客さまにご満足いただける生命保険会社を目指し、利便性の高いサービスの提供や業務品質の改善に継続して取り組んでまいります。

*2015年9月の国連サミットで採択された、2016年から2030年の15年間で解決を図るべき国際社会の目標。17の個別目標で構成。

*各ページに関連する目標のロゴマークを記載。

[方針1] より良い保険商品・サービスの提供

[方針2] 「お客さま本位」の提案・販売

[方針3] 業務運営の質の向上

[方針4] 資産運用

[方針5] 利益相反取引の適切な管理

[方針6] 「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等

[方針7] 推進態勢

※当資料は別途策定している「消費者志向自主宣言」に基づくフォローアップを含みます。

「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」総合評価①

- 当社では、ご加入時・ご加入後・お受取時の各場面での業務運営について、「お客さま満足度アンケート」を実施しています。
- 当アンケートは、「お客さま本位の業務運営に係る取り組み」に対して、お客さまから直接評価をいただくものであることから、その結果である「お客さま満足度」を成果指標（K P I : key performance indicator）に設定し、公表しています。
- 2019年度の「お客さま満足度アンケート」では、フォロー不足へのご不満等から、総合的な満足度は2年続けて低下する結果となりました。
- この結果を真摯に受け止め、アフターフォローを充実させることで、お客さまのご期待に応えられるよう改善を図ってまいります。

当社に対する総合的なお客さま満足度

80.0% (前回比 ▲4.7pt)

■ 調査実施概要

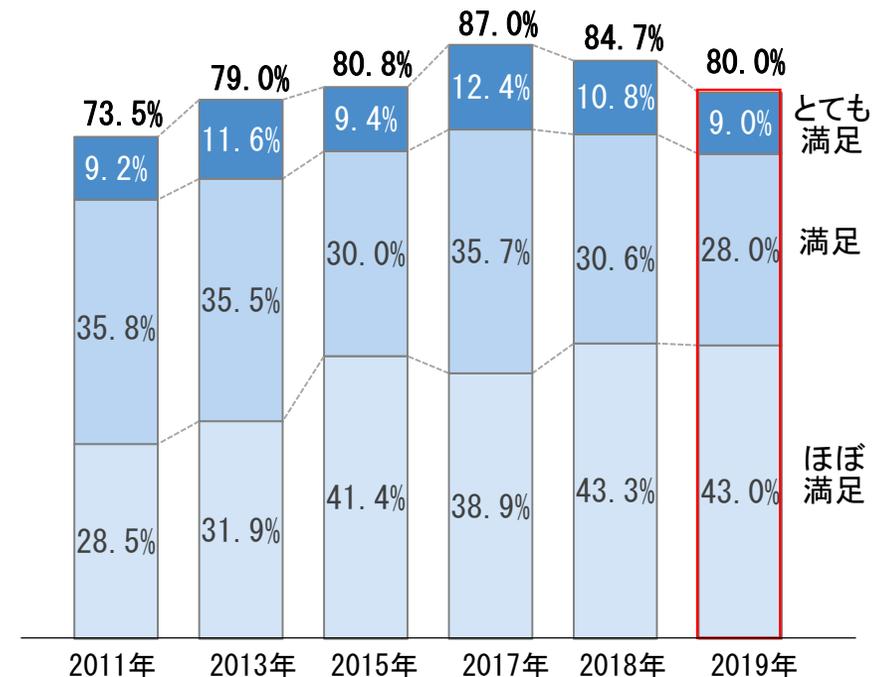
- 調査対象：企業経営者、個人事業主
- 調査方法：インターネットによる回答方式
- 調査期間：2019年7月
- 有効回答：6,189社
- 評価方法：「とても満足」「満足」「ほぼ満足」「どちらともいえない」「やや不満」「不満」「とても不満」の7段階
(満足度は「とても満足」「満足」「ほぼ満足」の合計)

<場面ごとの満足度>



* カッコ内は2018年度比

<お客さま満足度の推移>



「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」総合評価②

- 当社では、「お客さま満足度」に加え、お客さまからのご支持の状況を定量的に表す指標として、「ご契約者数」「トータル保障加入者数」を成果指標としています。

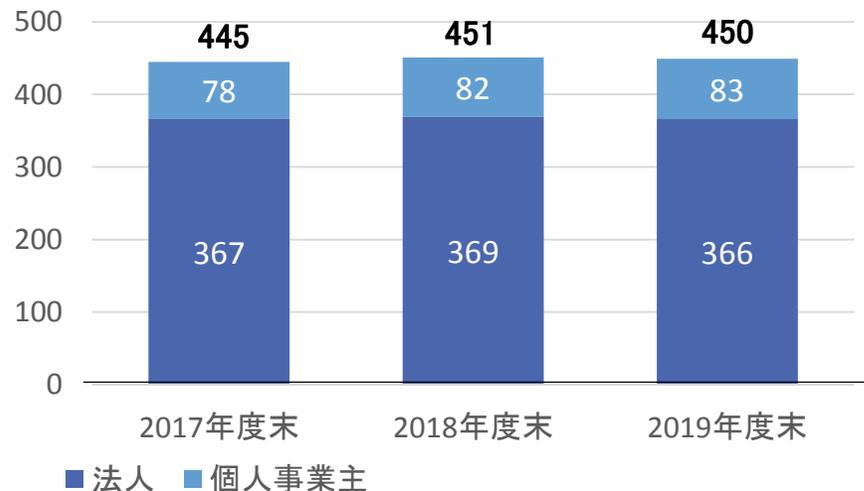
※2019年度は、定期保険の税務取扱見直しに伴って一部商品を販売停止した影響により、「ご契約者数」が減少しました。

- お客さま本位の業務運営をより一層推進し、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できるよう、取り組んでまいります。

＜①ご契約者数（法人・個人事業主）＞

- 企業経営における各種リスクへの保障の必要性をご認識いただいた結果を表すものとして、成果指標に設定。

(千社・千人)



※個人保険・個人年金保険のご契約者数

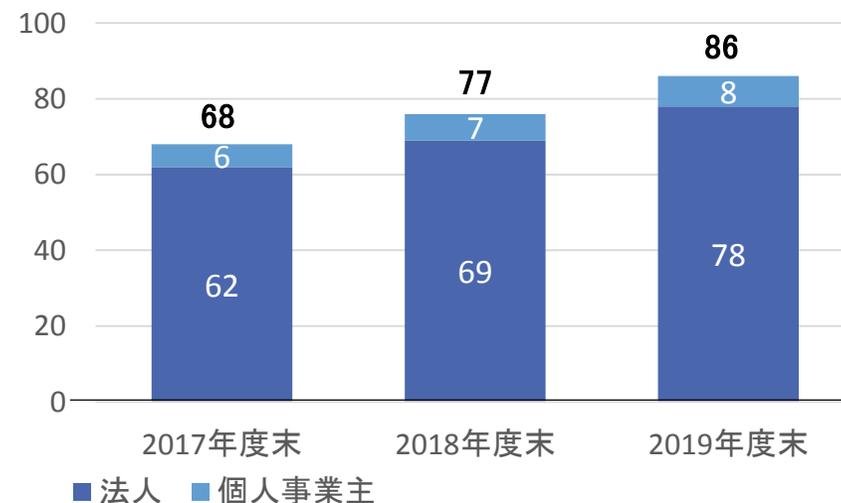
＜②トータル保障加入者数（法人・個人事業主）＞

- 死亡保障だけでなく、就業不能保障の必要性もトータルでご認識いただいた結果を表すものとして、成果指標に設定。

※死亡リスクに備える定期保険と、就業不能リスクに備えるJタイプまたはTタイプへのご加入者が対象。

※2010年度よりトータル保障提案の取り組みを開始。

(千社・千人)



<制度商品の推進>

- 当社は、経営者の様々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開発し、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。



<企業向け保険の充実とトータル保障の提供>

<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『長期定期保険』等をご提供してまいりました。
- 2019年7月には、多様化するニーズにお応えするため、保険金額・保険期間だけでなく、保険料・解約払戻金のバランスを自在に設計できる長期型の保険「Lタイプα」を発売いたしました。

[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α (2019年7月発売)

死亡リスクをカバーする商品 (定期保険)

<短満期・更新型>

Rタイプ

(特長)

- 加入当初の保険料が低廉
- 更新により一定年齢まで死亡保障を確保可能

<長期型>

Lタイプα

(特長)

- 最長100歳まで死亡保障を確保でき、かつ保険料が一定
- 一定の解約払戻金がある場合は経営資金や退職金の原資として活用可能



<企業向け保険の充実とトータル保障の提供（つづき）>

<就業不能保障の充実>

- 当社は、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。
- 2019年7月には、「Lタイプα」と同様に多様なニーズにお応え可能な「Jタイプα」「Tタイプα」を発売いたしました。

[昨年発売の就業不能保障新商品（2019年7月発売）]

- 重大疾病保障保険 Jタイプα
- 就業障がい保障保険 Tタイプα

<経営者個人向け保険の提供>

- 当社は、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います。

[介護保障の商品（経営者個人向け）]

- 介護収入保障保険「収入リリーフ」
- 終身介護保障保険「介護リリーフα」（2019年4月発売）
- 保険金による「経済的な負担へのそなえ」だけでなく、介護に対する「肉体的・精神的な負担へのそなえ」として、無料をご利用いただける付帯サービス「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）」をご提供しています。

【実績（2020年3月末）】

介護コンシェルご利用件数 累計523件 [対前年度末比 +141件]

就業不能リスクをカバーする商品

就業不能リスク	短満期更新型	長期型
重大疾病（がん・急性心筋梗塞・脳卒中）による中長期的な不在のリスク	Jタイプ	Jタイプα
重度の身体障がいによるリタイアのリスク	Tタイプ	Tタイプα

経営者個人の介護リスク等をカバーする商品

収入リリーフ

- 死亡や認知症を含む要介護状態等となるリスクをカバー（保険期間満了まで年金をお支払い）

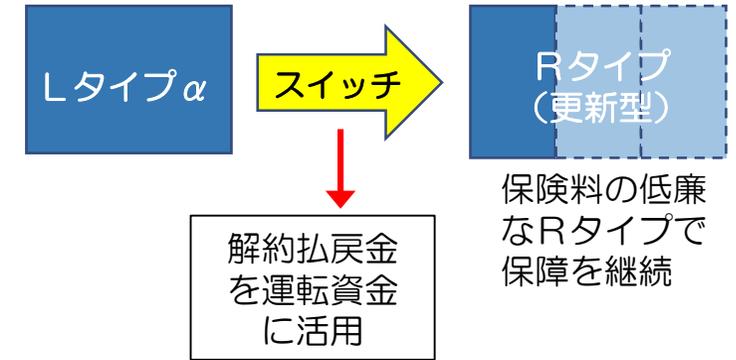
介護リリーフα

- 認知症、その他の病気や事故で要介護状態となるリスクをカバー（保険金をお支払い）

<保障内容見直しの自在性>

- 生命保険はご加入期間が長期にわたることから、お客さま企業の経営環境の変化または資金ニーズの変化により、それに応じた保障内容の見直しが必要となります。
- そのようなお客さまニーズの変化に柔軟にお応えできるよう、簡便な手続きで定期保険の保障内容を見直すことができる「契約変換制度」（L⇔Rスイッチ）をご提供しています。
- また、2020年4月には、重大疾病保障保険「Jタイプ・Jタイプα」、就業障がい保障保険「Tタイプ・Tタイプα」にも契約変換制度を導入し、トータル保障における保険加入後の自在性を一層高めました。

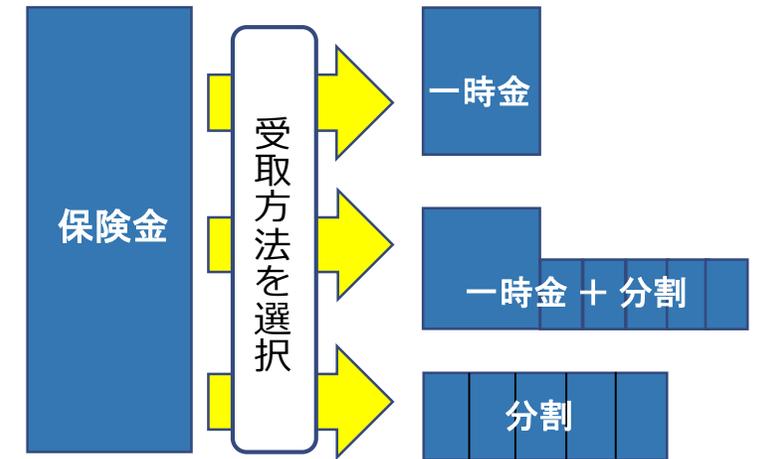
「L⇔Rスイッチの活用例」



<年金支払特約の提供>

- 死亡や重大疾病罹患など、保険金をお受け取りになる場面は予期せず突然訪れるため、そのときのお客さま企業の経営状況等により保険金の活用ニーズは変わります。
- 当社では、保険金受け取り時の状況に応じて、受取方法を一括、分割またはその組み合わせから自在にお選びいただける「年金支払特約」をご提供しています。
- これにより、「一括受取で借入金返済に充てる」「分割受取で当面の運転資金に充てる」など、お客さまのご都合にあわせた保険金活用が可能となっています。

「年金支払特約の活用例」



【実績（2020年3月末）】特約付加件数 36.5万件 [対前年度末比+1.4万件]

※法人契約のうち、分割受取のニーズが高い保険金額3,000万円以上のご契約44.9万件を対象に集計

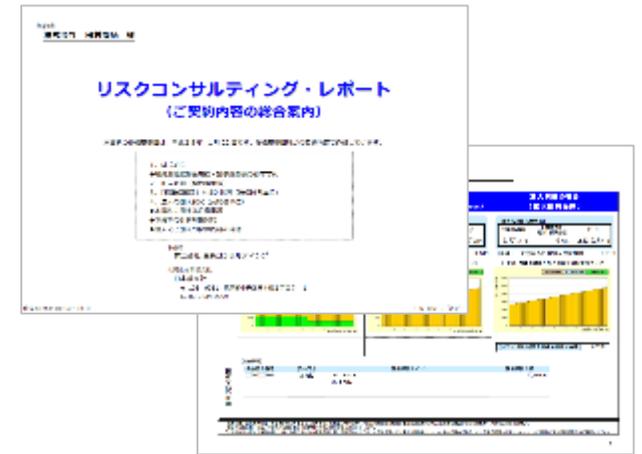
<ニーズ点検活動の実施>

- 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。
- * 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。

お客さまの声

- 加入内容を毎年説明していただけると、忘れていたことが多いので大変助かります。対面で説明いただくと質問もしやすいし、よく理解できました。加入してからのフォローがきちんとできている保険会社だと感じます。

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」



<経理処理案内サービスの提供>

- 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います。

お客さまの声

- 大同生命は企業保険をメインに扱っているだけに、「経理処理案内サービス」もとても充実していて参考になります。わかりやすい資料をありがとう。

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」

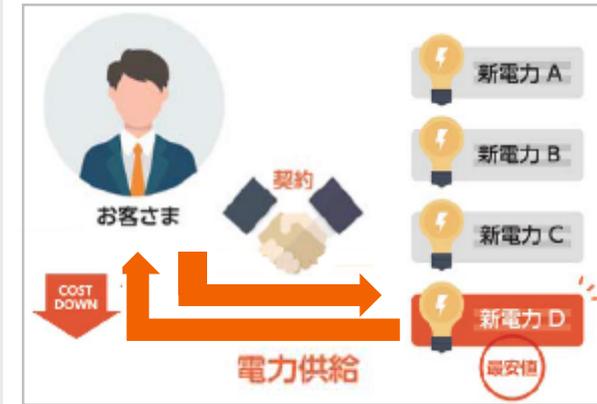


<経営支援に関するサービスの提供>

- 当社では、生命保険の提供を通じたサポートだけでなく、中小企業のお客さまの様々な経営課題を「ともに考え、ともに解決する」ことで、企業の持続的発展に貢献することを目指しています。
- こうした観点から、企業経営にお役立ていただける様々なサービスをご提供しています。

施策名	取り組み概要
<div data-bbox="129 505 315 582" style="background-color: yellow; border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block; margin-bottom: 10px;">New</div> <p data-bbox="122 679 540 719">新電力入札支援サービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 企業経営の重要課題である「コスト削減」に貢献する取り組みとして、一般社団法人日本JP機構と提携し、複数の新電力会社への入札を通して、お客さまが自社に適した電力会社を選択いただけるサービスを開始いたしました（2020年1月）。 • 最適な電力会社と契約することで、電気料金を抑制し、固定費を削減できます。
<div data-bbox="129 986 315 1063" style="background-color: yellow; border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block; margin-bottom: 10px;">New</div> <p data-bbox="122 1108 540 1190">中小企業向け情報セキュリティ関連サービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 近年、サイバー攻撃の対象は中小企業にも広がっており、情報セキュリティ対策が喫緊の課題となっています。 • 当社では、お客さまの情報セキュリティ対策導入を促すため、独立行政法人情報処理推進機構が提供する各種サービスに関する情報提供を開始いたしました（2019年12月）。

「新電力入札支援サービス内容」



「弊社HPでのご案内」

中小企業向け情報セキュリティ関連サービスのご案内 [\[PDF\]](#)



中小企業向け情報セキュリティ関連サービスのご案内
 本資料は、中小企業向け情報セキュリティ対策の重要性を認識し、情報セキュリティ対策の導入を促すための情報提供を目的として作成されています。
 本資料は、中小企業向け情報セキュリティ対策の重要性を認識し、情報セキュリティ対策の導入を促すための情報提供を目的として作成されています。

<経営支援に関するサービスの提供（つづき）>

施策名	取り組み概要
大同生命 KENCO SUPPORT PROGRAM	<ul style="list-style-type: none"> 企業経営において、従業員一人ひとりの労働生産性の維持・向上に向けた「健康経営(*)」の重要性が一層高まっています。 当社では、『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、従業員の健康増進を通じた「健康経営」の推進支援に取り組んでいます。 <p>*「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。</p> <p>【実績（2020年3月末）】ご利用企業累計6,891社 [対前年度末比+1,088件]</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center; background-color: #0056b3; color: white; margin: 0;">お客様の声</p> <ul style="list-style-type: none"> 「K S P」導入を機に従業員と一緒に健康増進に取り組んでいます。休憩時に人が集まると、「歩数」や「睡眠時間」を見せ合うなど、社内のコミュニケーションが自然に活性化し、みんなの健康への意識が確実に高まっています。 </div>
事業承継に関するサービス	<ul style="list-style-type: none"> 経営者の高齢化や後継者不足を背景に、人材・ノウハウ等の経営資源を次代に承継することが課題となっています。 当社では、企業の永続的発展・円滑な事業承継に貢献するため、株式会社ストライクと提携し、「M&A支援サービス」や「企業価値算定サービス（2019年4月開始）」をご提供しています。 <p>【相談実績（2020年3月末）】ご利用企業累計112社 [対前年度末比+15件] (*)</p> <p>※M&A支援サービスの相談実績</p>

「KENCO SUPPORT PROGRAM アプリ」



「M&A支援サービスのご案内」



<経営支援に関するサービスの提供（つづき）>

施策名	取り組み概要
安否確認システム	<ul style="list-style-type: none"> 大地震等の災害発生時には、従業員の安否をいち早く確認する必要があります。 当社では、お客さまが従業員の安否を迅速に確認できる「安否確認システム」を無償でご提供しています（2019年4月開始）。 <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; margin-top: 10px;"> お客さまの声 </div> <ul style="list-style-type: none"> 「安否確認システム」を自社で導入しようと思ってもなかなか難しいため、無料で利用できて助かります。 <p>【実績（2020年3月末）】 導入企業数 累計2,563社</p>
大同生命サーベイ (中小企業経営者アンケート)	<ul style="list-style-type: none"> 当社では、経営のヒントとなる情報をご提供するため、中小企業の景況感や様々な経営課題への取り組みを調査する「大同生命サーベイ」を毎月実施しています。 結果はレポートにまとめ、全国のお客さまにお届けするとともに、広く一般に公表しています。 当調査は、当社の営業担当者が全国約7,000社の中小企業を訪問し、経営者の“生の声”を直接お聞きして作成しています。中小企業の実態を反映した全国規模の調査結果として、経営課題の解決にお役立ていただいています。 <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; margin-top: 10px;"> お客さまの声 </div> <ul style="list-style-type: none"> この調査は、大企業向けではなく、中小企業経営者の「生の声」がつかまっているので、自社の経営のヒントとして大変参考になります。

「安否確認システム」



「調査テーマ（公表月別）」

4月	新時代“令和”への期待・展望
5月	中小企業における仕事と介護の両立の実態
6月	外国人労働者の雇用実態
7月	消費増税による影響
8月	災害への備え
9月	健康増進への取り組み
10月	中小企業における環境変化と経営課題
11月	資金調達と金融機関との関り
12月	働き方改革への対応
1月	2020年への期待等
2月	販路開拓へ向けた取り組み
3月	補助金・助成金の活用実態

<標準保障額に基づく提案>

- 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つとめています。

お客さまの声

- 「標準保障額」を算定のうえ就業不能保障商品を提案してもらいました。死亡だけでなく、就業できなくなったときの保障も確保することができてよかったです。

「標準保障額算定書」

<重要な情報の読み上げ説明>

- 当社では、ご契約内容の特に重要な箇所（*）を営業職員・代理店が読み上げてご説明するルールを定め、保険商品のご提案・申込手続きに際して、重要な情報を正しくご理解いただけるよう取り組んでいます。
* 保障内容や、保険金等をお受け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

お客さまの声

- 不利益事項などを簡潔にわかりやすく説明してくれたので、安心して手続きできました。

「被保険者さまへの重要なお知らせ」

 を記載した箇所は担当者が読み上げます。

<保険金等のお支払状況>

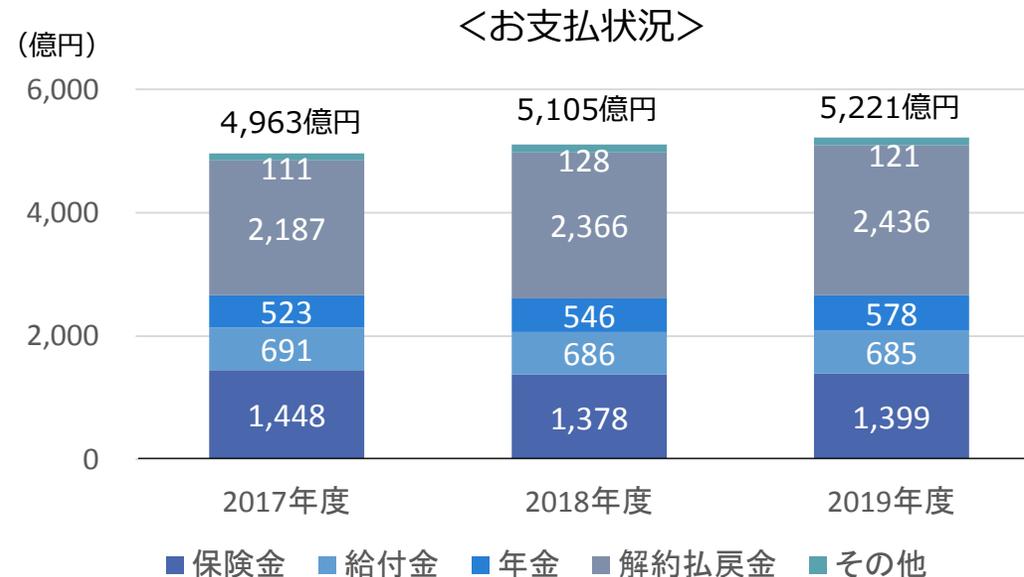
- 2019年度のお支払総額は5,221億円となりました。
- 保険金、給付金は2,084億円となり、事業承継資金等としてご活用いただきました。
- 年金や解約払戻金等は3,136億円となり、退職慰労金等の原資としてご活用いただきました。
- 当社は、これからも、中小企業とそこで働くすべての方を様々なリスクからお守りしてまいります。

お客さまの声

• 代表者が倒れ、受け取った保険金を運転資金に充てることができました。会社は規模を縮小することになりましたが、これまでどおりに存続できそうです。中小企業にとって代表者の病気は、会社の存続に多大な影響を与えます。生命保険は必ず加入しておくべきだとつくづく思いました。

<2019年度 お支払金額>

• 保険金	1,399億円
• 給付金	685億円
• 年金	578億円
• 解約払戻金	2,436億円
• その他	121億円
合 計	5,221億円



<わかりやすく利便性の高いサービスの提供>

- 当社では、お客さまと係るすべてのプロセスにおいて、「わかりやすく、利便性の高い」サービスのご提供につとめています。
- サービス開発にあたっては、最新のIT技術を活用した業務革新に積極的に取り組んでいます。

施策名	取り組み概要
<p>New</p> <p>営業用パソコンのカメラ機能を活用したご加入手続きの導入</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 保険加入のお申込にあたって健康診断書をご提出いただく場合、営業担当者の専用パソコンでのカメラ撮影によってご提出いただく取扱いを開始いたしました（2019年11月）。 • 撮影データを当日中に本社へ送信できるため、健康診断表をお預かりすることなく迅速にお申込結果をお知らせできるようになりました。
<p>New</p> <p>各種取扱いにおけるペーパーレス手続きの導入</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 「契約者貸付」「解約」「契約内容変更」の手続きを、営業担当者の専用パソコンだけで完了する取扱いを開始いたしました（2020年3月）。 • 書類提出を省略し、お客さまの面前で手続きが完了するため、急な資金ニーズにも、より一層迅速に対応できるようになりました。
<p>New</p> <p>給付金請求手続きにおけるご提出書類の削減</p>	<ul style="list-style-type: none"> • お客さまの給付金請求手続きに係るご負担を軽減するため、診断書のご提出に代えて診療明細書（写）で取扱える範囲を拡大いたしました（2019年12月）。

「健康診断書撮影イメージ」



「ペーパーレス手続きイメージ」



画面上で手続きが完了するため、書類の提出・押印は不要です。

「診療明細書イメージ」

品名	数量	単価	金額
診療明細書	1	0	0
...
合計			

<わかりやすく利便性の高いサービスの提供（つづき）>

施策名	取り組み概要
外国人従業員のご加入取扱の拡大	<ul style="list-style-type: none"> • 人手不足を背景に外国人従業員も増加しており、日本人従業員と同様に福利厚生のための生命保険に加入させたいとのご要望が寄せられていました。 • こうしたニーズにお応えするため、多言語での説明資料や通訳窓口等の態勢を整備し、中小企業のお客さまに、日本語の理解が困難な外国人従業員の方々に対する保障をご提供しています。 • 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ています。 <div data-bbox="558 705 1798 896" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">お客さまの声</p> <p>• 外国人従業員も他の日本人従業員と同じように福利厚生を確保でき安心しました。従業員も母国語で安心して手続きができた嬉しそうに話をしていました。</p> </div>
即日着金システムの導入	<ul style="list-style-type: none"> • お客さまが必要な資金を迅速にお受け取りいただけるよう、即日着金システムを導入しています。 • これにより保険金等の支払処理完了日当日中のお支払いを実現しています。 <div data-bbox="558 1133 1798 1286" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">お客さまの声</p> <p>• 給付金の支払がとても早くて驚きました。どこよりも早かったです！</p> </div>

「外国語の説明資料・説明動画」



「即日着金システム」



<災害時の特別取扱い>

- 当社では、災害で被害にあわれたお客さまの、企業経営におけるご負担を軽減し、大切な保障をご継続できるよう、大規模災害時における特別取扱いを定めています。
- 2019年度においては、令和元年台風第15号・19号や、新型コロナウイルス感染症で被害を受けられたお客さまを対象に特別取扱いを実施いたしました。

主な取扱い	取扱い概要
契約者貸付利率の減免	通常利率（年3%～5.75%）を年0.0%に減免（限度額まで利用可）。
保険料払込猶予期間の延長	通常2カ月の保険料払込猶予期間を6カ月に延長。
お手続き書類の一部省略	保険金等請求や契約内容変更手続きにおいて、公的書類等のご提出を省略。
入院給付金の特別取扱	被災地の事情や新型コロナウイルスに関する政策の影響で入院できず、自宅等で療養された場合でも給付金をお支払。

お客さまの声

- コロナウイルスの影響で資金が必要となり、解約を検討していました。「契約者貸付利率の減免」について教えてもらい、解約せずに資金を確保することができました。また、着金も早くとても助かりました。
- 台風の被害は甚大で火災保険で補える見込みでしたが、保険金が入金されるまでには時間がかかり、資金繰りは苦しいものでした。「契約者貸付利率の減免」は本当に助かります。私たち中小企業にいつも寄り添ってくれていることに感謝します。



<新型コロナウイルス感染症に関する新たな中小企業支援サービスの導入>

- 中小企業では、外出自粛や休業要請に伴う売上減少・資金繰り悪化により、雇用調整助成金の活用を望む声が大きくなっています。しかし、中小企業のお客さまにとっては、厳しい環境で多忙な中、申請方法の確認や手続きに時間を取られるなどの実務上の悩みを抱えていました。（「大同生命サーベイ（2020年4月調査）」より）
- そうした声を踏まえ、国内最大級の社会保険労務士ネットワークを有する中小企業福祉事業団の協力を得て、「雇用調整助成金」電話相談・社労士紹介サービスを開始いたしました（2020年4月23日）。

施策名		取り組み概要
<div style="border: 2px solid yellow; padding: 2px; display: inline-block; color: red; font-weight: bold;">New</div> 「雇用調整助成金」電話相談・社労士紹介サービス	電話相談	助成金の受給に関する様々な疑問やお悩みに、制度を熟知した社会保険労務士が、迅速・的確にお応えいたします。
	社会保険労務士紹介	顧問社会保険労務士が不在等、自社での申請手続きが困難な場合、手続きを代行する近隣の社会保険労務士を紹介いたします。

お客さまの声

- 新型コロナウイルスの影響で雇用調整助成金を活用したかったが、どうすればよいのか分からなかった。ご案内いただいた電話相談サービスを活用したことにより、制度について詳しく知ることができました。大変感謝しています。
- 雇用調整助成金について知り合いの社会保険労務士に相談したが、多忙を理由に対応してもらえなかった。困っていたところ、大同生命でのサービスをご案内いただいた。利用しようと思います。

<ベストシニアサービスの取り組み>

- 当社では、高齢化社会への対応として、わかりやすく利便性の高いサービスをお届けする「ベストシニアサービス」に取り組んでいます。また、障がいのあるお客さまに対しては、個々の事情に十分配慮し、丁寧できめ細かなサービスの提供につとめています。

<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います。ご家族同席のもと、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います。

<ご家族登録制度のご案内>

ご契約者本人がお問い合わせできない場合でも、ご登録者からの契約内容の照会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。

<指定代理請求特約のご案内>

ご本人が給付金等を請求することが難しい場合、あらかじめ指定された方（指定代理請求人）からご請求いただけるよう「指定代理請求特約」をご案内しています。

<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、当社からご請求いただける保険金等はないか、定期的に確認しています。



お客さまの声

<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。

<定期的なお客さまの状況確認>

- 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、保険金を受け取ることができました。感謝しています。

<障がいのあるお客さまへのサービスの提供>

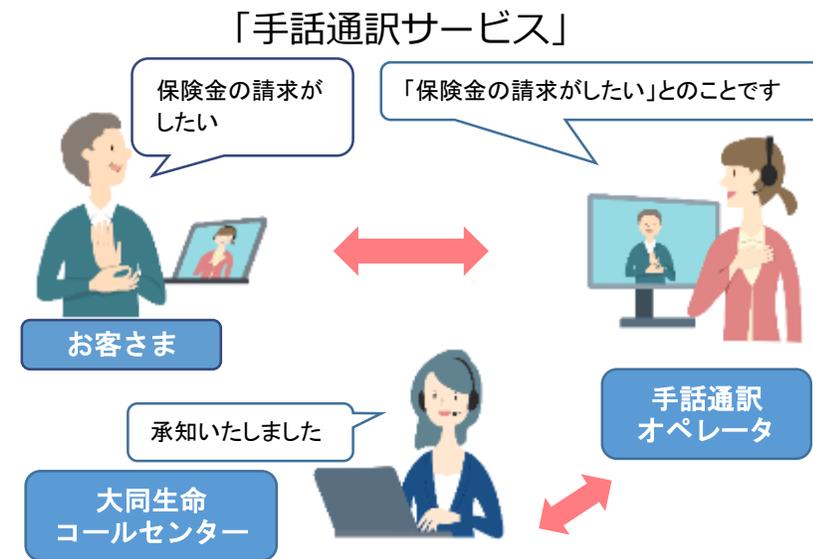
- ・視覚・聴覚に障がいのあるお客さまとのコミュニケーション充実のため、次のサービスをご提供しています。

[コールセンターにおける手話通訳サービス]

- ・聴覚に障がいのあるお客さまや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。

[点字化書面・音声変換用データの提供]

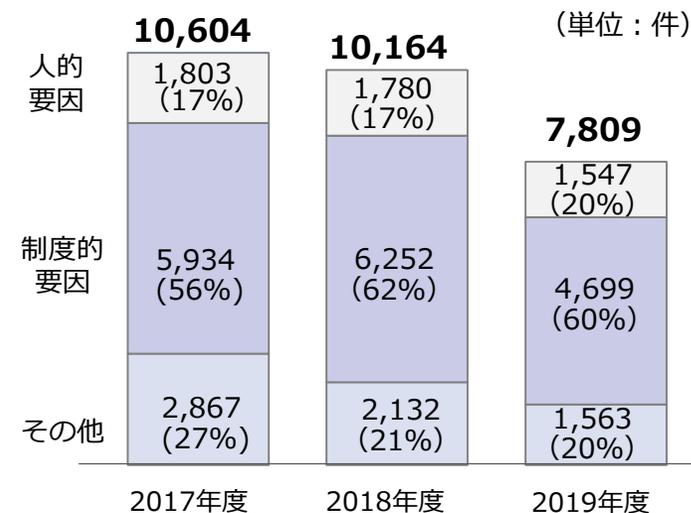
- ・ご加入いただいている保険の保障内容がわかる資料を、点字または音声変換用データ（CD）でご提供しています。



<苦情・感謝の声等に基づく改善の取り組み>

- ・当社では、支社、コールセンター、お客さまアンケート等のあらゆる接点でいただいたすべての「お客さまの声」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。
- ・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っています。

< 苦情件数 >



* カッコ内は構成比

<電話対応コンクール全国大会での優勝>

- 2019年11月に開催された「第58回電話対応コンクール全国大会」（日本電信電話ユーザ協会主催）において、当社コールセンター所属のオペレータが出場し、総出場者10,333名のなかから厳正な審査の結果、優勝を収めました。
- 当社は、電話対応担当者の対応品質や技能を磨くことを目的に、同コンクールに2012年から参加し、2019年度はコールセンターを設置している大阪・熊本の地区大会で6名が入賞しました。
- また、「第23回企業電話対応コンテスト」（同協会主催）では、エントリーした425事業所のなかから、当社コールセンターが優秀賞を受賞しました。
- 同コンテストには2017年から参加、今回は2017年度に続いて2度目の受賞となりました。
- 今後も、電話対応スキルのさらなる向上を通じて、お問い合わせいただいたお客さまへのサービス品質の向上につとめてまいります。

「第58回電話対応コンクール全国大会」
表彰式の様子



コールセンターの受電風景



<資産運用の取り組み>

- 当社は、資本・収益・リスクを一体的に管理する戦略的な経営管理手法（ERM：エンタープライズ・リスク・マネジメント）のもと、安定的な収益確保に向け、資産運用の高度化推進やスチュワードシップ活動に取り組みました。

<資産運用の高度化推進>

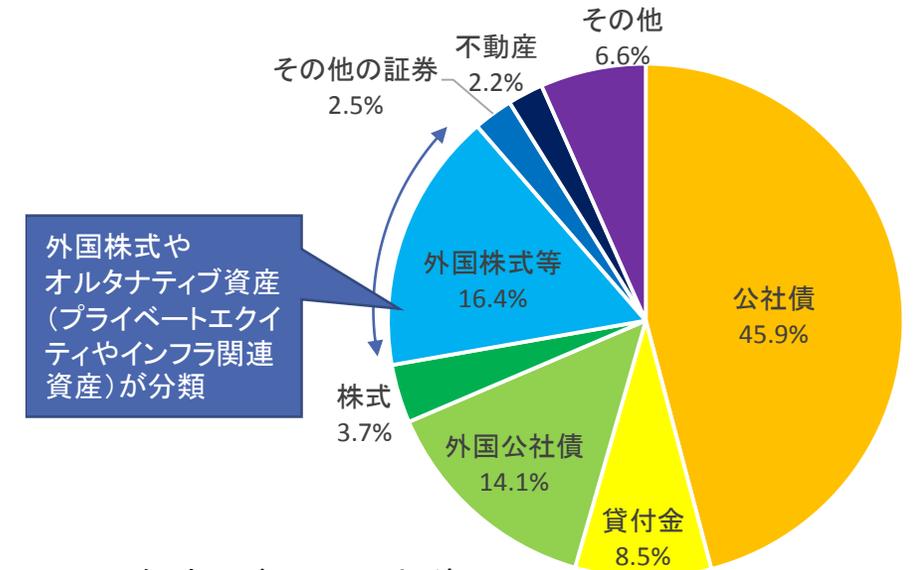
- 収益の安定的確保の観点から円建公社債を中心とした資産運用を継続しつつも、運用利回りの向上に向け、中長期的な収益貢献が期待できるオルタナティブ資産の残高積み増しなどを行っています。
- また、「収益源の多様化」や「社会的課題解決への貢献」の観点から、インフラプロジェクト向け投融資や、再生可能エネルギー発電プロジェクト向け融資などの「ESG投資」(*)の取り組みも拡大しています。

*環境（Environment）・社会（Social）・企業統治（Governance）に関する要素を考慮した投資

<スチュワードシップ活動への取り組み>

- 「スチュワードシップ責任を果たすための基本方針」に基づき、投資先企業との対話や議決権行使などのスチュワードシップ活動を通じて、投資先企業の企業価値向上やその持続的成長を促し、中長期的な投資リターン拡大につとめています。
- 社外有識者を含む「スチュワードシップ委員会」を通じてガバナンス・利益相反管理強化を図るとともに、議決権行使の方針・判断基準である「議決権行使ガイドライン」や国内上場企業の株主総会における「議決権行使結果（2018年7月～2019年6月開催分）」、「スチュワードシップ活動に対する自己評価結果」を当社ホームページに公表しています。

<一般勘定資産構成比（2020年3月末）>



<2019年度の主なESG投資>

案件	概要	重点テーマ
東京グリーンボンド（2019/10投資）	スマートエネルギー都市づくり等を資金使途として東京都が発行する債券への投資	13 気候変動に具体的な対策を
トーゴ政府向け投資（2019/12投資）	トーゴのインフラ整備や社会福祉拡充を資金使途とする政府向けの投資	9 豊かになりつつも持続可能な成長をつくり出そう
欧州ESG社債ファンド（2020/1投資）	ESGを企業評価の尺度の1つとして、欧州地域の社債に選別投資するファンドへの取り組み	9 豊かになりつつも持続可能な成長をつくり出そう

<利益相反管理への取り組み>

- 『利益相反のおそれのある取引』（以下、利益相反取引）とは、当社を含むT & D保険グループ各社が行う取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引をいいます。
- 当社では、利益相反取引の把握・管理をコンプライアンス推進部で適切に実施しました。今後も、お客さまの利益を最優先にするという考えのもと、利益相反取引の防止につとめてまいります。

〔利益相反のおそれのある取引類型例〕

- お客さまが自己の利益を優先させてくれると合理的な期待を抱く場合。
- お客さまの利益を不当に害することにより、当社を含むT & D保険グループ各社が経済的利益を得るか、または、経済的損失を避ける可能性がある場合。
- お客さまの利益よりも他のお客さまを優先する経済的その他の誘引がある場合。

DAIDO 大同生命 よくあるご質問・お問い合わせ 文字サイズ 中 大
ご契約者の方へ 保険加入をお考えの方へ 代理店・税理士の方へ

大同生命利益相反管理方針の概要

当社は、「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。」という経営ビジョンのもと、「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」に基づき、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を適切に管理してまいります。

当社は保険業法上の保険会社であり、法令に基づく利益相反管理体制として求められる利益相反管理方針（以下「本方針」という。）を策定しています。本方針の概要は以下のとおりです。

1. 利益相反のおそれのある取引に係る管理対象範囲

(1) 対象取引

本方針の対象となる利益相反のおそれのある取引は、当社又は当社の親金融機関等（法令の定めるところのものとし、以下同じ。）若しくは当社の子金融機関等（法令の定めるところのものとし、以下同じ。）が行う取引に伴い、当社又は当社の子金融機関等が行う業務（保険会社が保険業法上行うことができる業務、及び、当社の子金融機関等が行う金融商品取引業や金融商品取引法第35条第1項に規定する金融商品取引業に付随する業務に限ります。以下同じ。）に係るお客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引をいいます。

利益相反のおそれのある取引は、①当社又は当社の親金融機関等若しくは当社の子金融機関等とお客さまとの間の利益相反、又は、②当社又は当社の親金融機関等若しくは当社の子金融機関等のお客さまと他のお客さまとの間等で生じる可能性があります。

「お客さま」とは、当社又は当社の子金融機関等が行う業務に関して、①既に取引関係のあるお客さま、②取引関係に入る可能性のあるお客さま、③過去に取引を行ったお客さまのうち、現在も法的権利を有しているお客さまをいいます。

- 当社では、企業理念が示す価値観を具体的な行動に移すための指針として「大同生命行動規範（CODE OF CONDUCT）」を策定し、その中の行動原則の1つとして「お客さま本位」を掲げています。
- また、「お客さま本位」の業務遂行を推進するためのFD推進計画（2019年度～2021年度）を策定しています。
- これらに基づき、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いけるよう、取り組んでまいります。

<GDHサミットの開催>

- お客さま本位の活動の好事例を共有し、挑戦の発想・行動の裾野を全社に広げることを目的とした「GDHサミット」を開催しました（2020年2月）。
- 「GDHサミット」では、各本社部門・支社部門が考案・実践したお客さまサービス向上の取り組みの中から、特にすぐれた取り組みを表彰しました。
- こうした活動を中心に、全役職員がお客さま本位の業務運営について主体的に考え、実践していける企業文化を醸成してまいります。

	表彰対象
本社	・ 革新性のあるお客さまサービス向上の取り組み
支社	・ 営業と事務が一体となったサービス提供状況 ・ 支社独自に考案したスローガン ・ トータル保障をご提案する体制整備状況

「GDHサミットの様子」



GDH（Gross Daido Happiness）＝すべてのステークホルダー※の満足度

※お客さま、提携先・代理店等、株主・投資家、社会、従業員

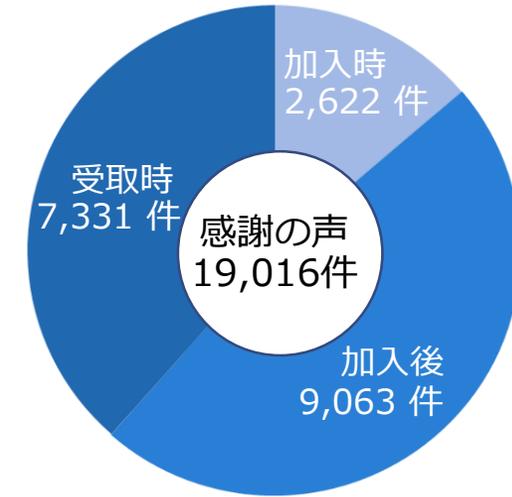
<お客さまからの「感謝の声」の共有>

- お客さまからいただいた「感謝の声」を、全役職員・代理店のパソコンに毎日配信しています。（2019年度から開始）
- お客さまが、どのような対応に感動いただいたのかを全員で共有し、理解することで、「お客さま視点」での日々の業務につなげています。



・パソコン起動時にポップアップ形式で毎日3事例を表示。

<感謝の声受付件数>



<各種資格の取得>

- 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、役職員全員が「ユニバーサルマナー検定3級」(*)を取得しています。
 - * 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）
- また、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います。
2020年3月末時点で、3, 8 8 7名がFP技能士資格を取得しています。



Universal Manners Test

[方針7] 推進態勢

- 当社では、支社、コールセンター、お客さまアンケート等、あらゆる接点でいただいたすべての「お客さまの声」を業務・サービスの改善に活かし、「お客さま満足の向上」に取り組んでいます。
- また、『フィデューシャリー・デューティー推進委員会』を設置し、ご提案からご加入、保険金・給付金等のお受け取り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とともに、取締役会・経営執行会議に対して改善推進の報告・提言を行なっています。
- さらに、外部有識者の知見を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、お客さまサービスの向上に係わる業務運営状況や『フィデューシャリー・デューティー推進委員会』の審議内容等に関する妥当性・有効性を検証する態勢としています。

<推進態勢>

