

# 「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（2022年4月～2023年3月）



2023年6月29日  
大同生命保険株式会社

## 「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

【トピックス】		.....	3
【総合評価】	お客さまの満足度を表す指標	.....	6
	お客さま本位の活動の積み重ねによるお客さまの信頼度を表す指標	.....	7
	お客さまへのお役立ち度を表す指標	.....	8
【各方針の取組結果】	お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針	.....	11
	方針1 より良い保険商品・サービスの提供	.....	12
	方針2 「お客さま本位」の提案・販売	.....	16
	方針3 業務運営の質の向上	.....	17
	方針4 資産運用	.....	20
	方針5 利益相反取引の適切な管理	.....	21
	方針6 「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等	.....	22
	方針7 推進態勢	.....	23

- 当社では、**生命保険の機能を通じて中小企業のお客さまのお役に立つ**ことはもちろん、**様々な経営課題を「ともに考え、ともに解決したい」と**考えています。
- そのような観点から、当社では**お客さま本位の活動事例を共有し、挑戦の発想・行動の裾野を全社に広げることを目的**とした社内イベントを開催、各支社・本社部門が考案・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ています。今年度は、表彰された取り組みの一部をトピックスとしてご紹介いたします。

## 中小企業が直面する社会課題「相続・事業承継」における課題解決への伴走【方針1】

中小企業の経営課題「後継者への円滑な事業承継」について、当社職員「FP・相続コンサルタント」が、株価の概算評価（無料）をもとに課題解決に向けた幅広いアドバイスを行い、「中小企業の持続可能な社会の実現」に向けて取り組んでいます。

### ➤ FP・相続コンサルタントとは？

FP1級（またはCFP資格）を保有し、専門的プログラムを受講した当社職員「**相続・事業承継の専門家**」です。

株価の概算評価をもとに、後継者への経営権（自社株）の移転や納税対策・遺産分割対策の提示、企業経営者の万が一や就業不能の場合に備えたリスク量の算定など、**相続・事業承継に関する幅広いアドバイス**を行っております。



FP・相続  
コンサルタント

「大同生命は保険だけでなく、課題解決に向けて幅広く対応してくれる」とお客さまに喜んでいただき、非常に励みになりました。



### ➤ 自社株算定センターでのサポート

(自社株算定件数)



株価の概算評価の算定をサポート。

お客さまからの株価の算定依頼件数は年々増加しており、当社の相続・事業承継支援における**重要なバックオフィス**となっております。

間接的ではありますが、お客さまの経営課題の解決支援に携わることができて、誇りに思います。



自社株算定センター



## 中小企業の「がん対策」を推進【方針1】

- ・当社では、2013年より健康診断結果表の提出でご加入条件を緩和する「健診表プラス」を提供し、**健康診断の受診を促進**してきました。
- ・さらに2022年には、「がん検診」の受診で、さらにご加入条件を緩和する「がん検診プラス」を開始し、**中小企業への「がん検診」の普及に取り組んでいます。**

### 新たながん社会

日本は  
**世界一のがん大国**

(男性：3人に2人  
女性：2人に1人)

がんと診断される方の  
**3分の1は  
「働く世代」**

### 社長のなやみ

がんになった**従業員が退職**してしまっただ。

※がんになった方の3割が治療と仕事の両立が難しく退職しています。

### 大同生命の想い

**中小企業**とそこで働く全ての方に**健康をお届け**したい。

### 2022年の取り組み

**がん検診プラス**のご提供

ご加入条件を緩和して  
**「がん検診受診」を積極的に評価**

制度の紹介を通じて中小企業に  
**「がん検診」の導入を推進**

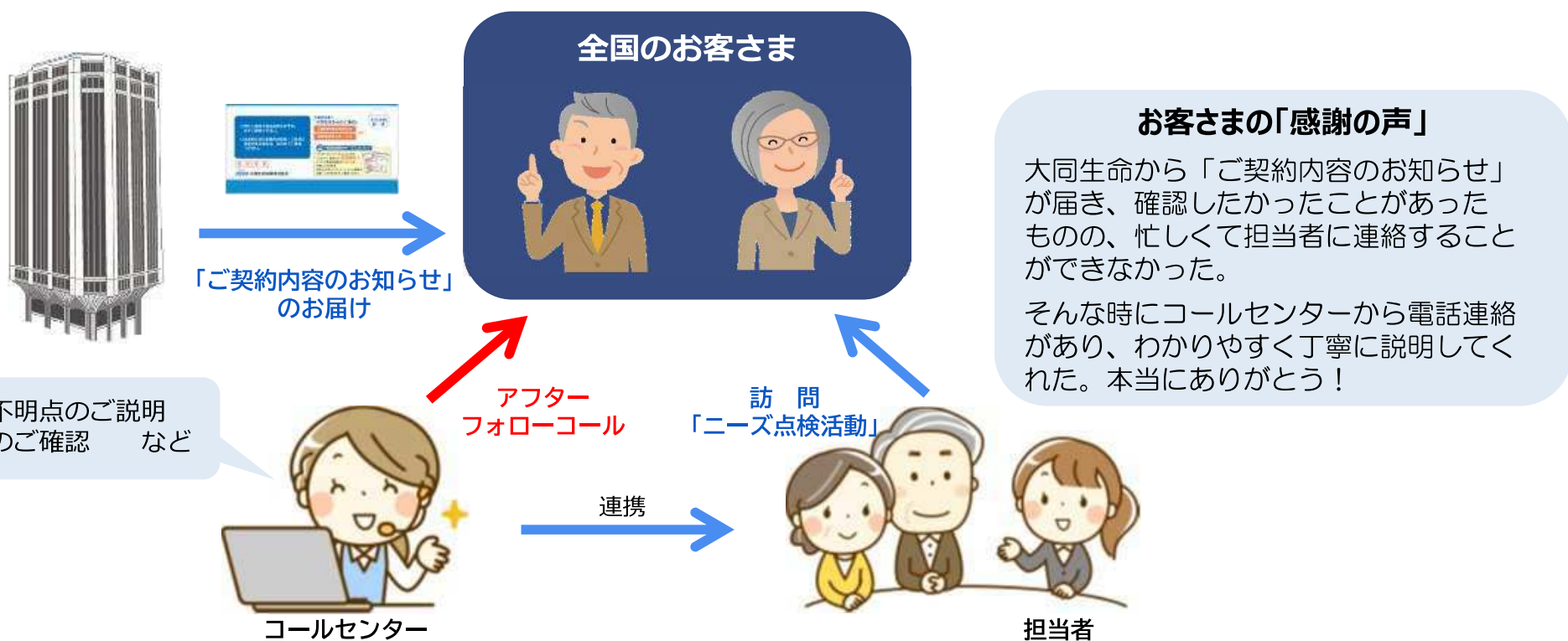
中小企業で働く方の  
がんの**早期発見・早期治療に貢献**

上記のほか  
中小企業の「がん対策」に  
貢献するための取り組みを  
実施しています

- がんの治療中の様々な悩みを専門家に相談できる「**がん治療と仕事の両立支援サービス**」の提供を開始(2020年度～)
- 「**中小企業のがん対策**」について、がん対策推進企業アクション(厚生労働省委託事業)と共同調査・公表を開始(2020年度～)
- 「**がんになっても安心して働ける職場環境づくり**」について東京大学医学部附属病院と共同研究を開始(2021年度～)
- がん治療によって起こる身体の不調改善を目的に「**がんリハビリ運動支援**」の提供を開始(2023年度～)

## アフターフォローの充実【方針3】

- ・当社は、企業の決算期などにあわせて現在のご契約内容や保障の過不足をご案内する「ニーズ点検活動」を実施しています。
- ・2022年度より、訪問での説明に加えて、コールセンターによるアフターフォローコールを開始し、お忙しくアポイントが取れない、遠隔地のため定期的な訪問が難しいお客さまにもお電話でご案内をするなど、アフターフォローの充実に取り組んでいます。



「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」総合評価

# 「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. お客さまの満足度を表す指標（法人・個人事業主のご契約者の総合満足度）

- 毎年実施している「お客さま満足度アンケート」において、**総合満足度は79.0%（前年比▲2.1Pt）**となりました。
- 「とても満足」とご回答を頂いたお客さまが増えた一方、全体としては満足度が低下いたしました。場面ごとの満足度でも加入時のお客さまの満足度は上昇しましたが、加入後・受取時のお客さまの満足度が低下。今後も加入時にご満足頂ける取り組みを強化するとともに、「**能動的なお客さまサポート**」を**拡大**し、より多くのお客さまにご満足いただけるよう取り組んでまいります。

### 当社に対する総合的なお客さま満足度

**79.0%**

前回比  
▲2.1pt

#### ■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：2022年9月
- ・有効回答：7,778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＞

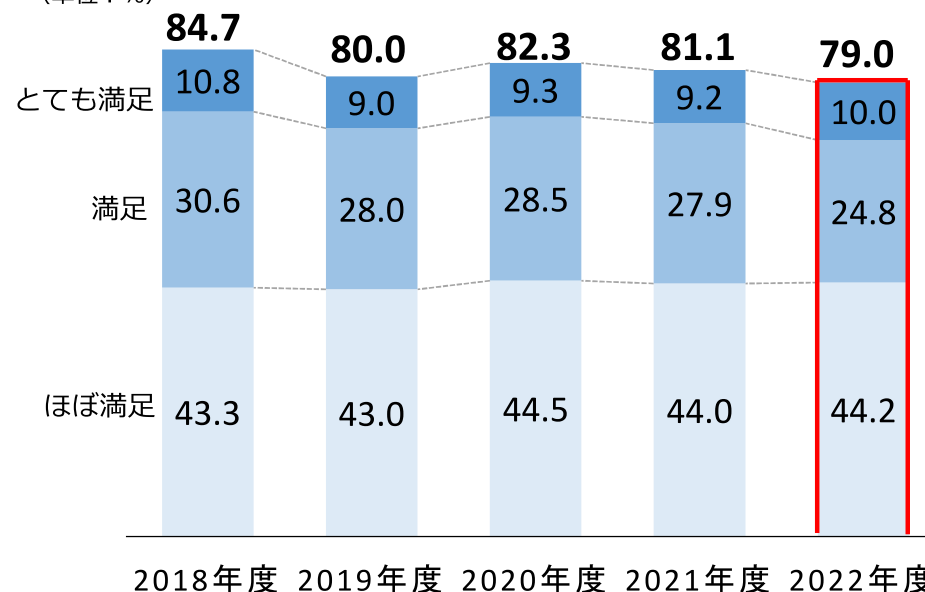
(単位：%)



\*カッコ内は2021年度比

### ＜お客さま満足度（法人・個人事業主のお客さま）＞

(単位：%)



# 「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」 総合評価

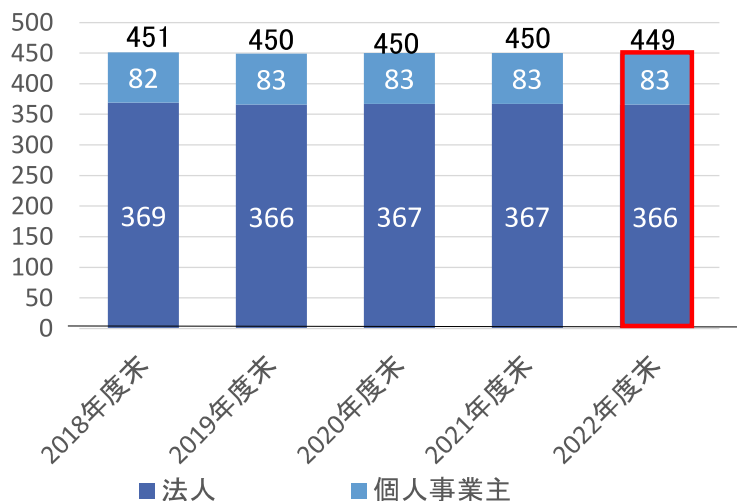
## 2. お客さま本位の活動の積み重ねによるお客さまの信頼度を表す指標

- 当社では、お客さまからの信頼の大きさを表す指標として、「ご契約者数」「トータル保障加入企業数」を成果指標としています。
- **ご契約者数 約44.9万社**、このうち**トータル保障加入企業数は 約11.1万社（前年比107.3%）**となりました。
- 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。

### < 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)

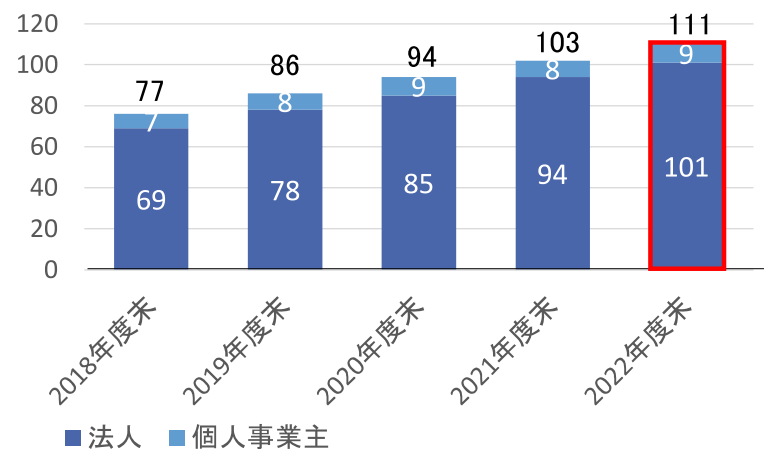


※個人保険・個人年金保険のご契約者数

### < トータル保障加入企業数（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。

(千社・千人)



※トータル保障加入企業は、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保険（Jタイプ、Tタイプ、介護保険）にご加入いただいている企業、または「会社みんなでKENCO+」にご加入いただいている企業。  
※2023年度末の実績より「一時金型Mタイプ」ご加入企業も加わる予定です。



# 「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」 総合評価

## 3. お客さまへのお役立ち度を表す指標（お支払所要日数）

- 新型コロナウイルス感染症の拡大により、給付金の請求件数は前年比4倍（ピーク時の2022年9月）まで増加。お支払所要日数も長期化しておりました。
- このような中、「療養証明書なし」や「スマホ・PC」での請求受付など、簡単かつ安心してご請求いただける取組みを拡充。
- 全社一丸でお支払に注力したことで、2022年度末には概ね平時水準のお支払所要日数まで改善しております。

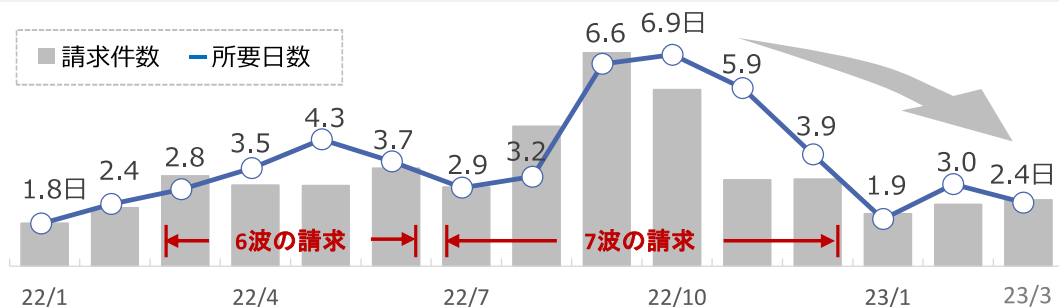
### <お支払所要日数>

※請求書類の当社到着日からお支払までの日数

		2020年度	2021年度	2022年度
保険金	所要日数	1.7日	1.6日	2.6日
	請求件数	75,867件	86,494件	142,057件
給付金	所要日数	1.9日	1.9日	4.6日
	請求件数	75,867件	86,494件	142,057件

### ■ご参考：お支払所要日数の推移（給付金）

- ピーク時に長期化したお支払所要日数は、2023年1月以降改善。



### <迅速なお支払に向けた取組み>

#### ○請求書類の簡素化

- お客さま・保健所等のご負担に配慮し「療養証明書なし」で請求受付

#### ○「つながる手続」の対象拡大

- スマホ・PCから給付金請求いただけるよう対象手続を拡大

#### ○全社一丸となったお支払態勢

- 支援者220名を加えた総勢300名によるお支払態勢の構築

### <その他のお手続き所要日数>

- 保険金・給付金以外も、迅速なお支払に努めています。

	2020年度	2021年度	2022年度
解約	0.3日	0.3日	0.3日
契約者貸付(※)	0.4日	0.3日	0.2日

(※) 新型コロナウイルス感染症の拡大による影響が長期化する中、多くのお客さまにご利用いただきました。

# 「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」 総合評価

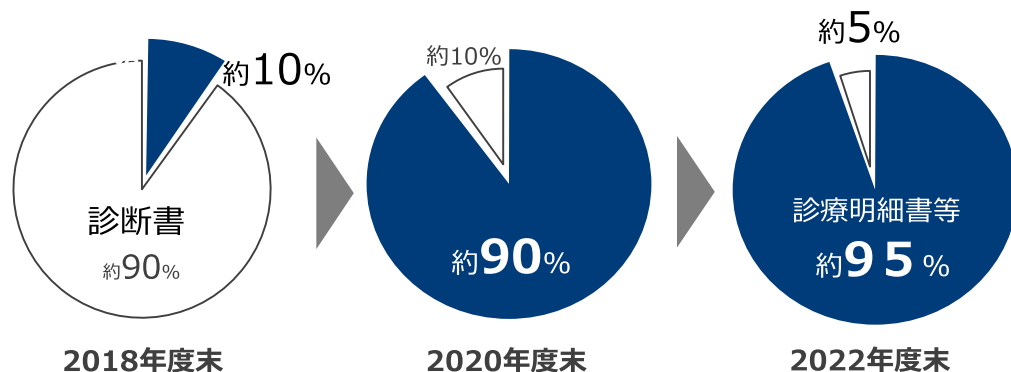
## 3. お客さまへのお役立ち度を表す指標（簡易書類によるお手続き率）

- ・当社では、入院期間が60日超などのケースを除き「診断書なし」でご請求いただけます。
- ・診断書が必要な場合でも、お客さまに代わり当社が診断書を手配する「診断書取得代行サービス」をご利用いただけます。

### 「診断書不要」の簡易手続が95%超

- ・お客さまが費用負担し医療機関から取得いただく必要のある診断書に代えて、**お手元にある領収書・診療明細書**でご請求いただけます。

#### <簡易手続の拡大状況（2018年度～）>



### 診断書取得代行サービス

- ・ご事情により医療機関を訪問できない場合でも確実にご請求いただけるよう、**当社がお客さまに代わり診断書を手配**いたします。

（診断書取得サービスのイメージ）



【利用対象】 希望される**すべてのお客さま**（2023年5月拡大）

【利用費用】 **無料**（診断書発行にかかる費用はお客さま負担）

※ その他の新サービスやIT活用等でも「ご請求手続きの簡便性」向上に取り組んでいます。

## 各方針の取り組み結果

## お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針

- 当社は、1902年の創業以来、社是である「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。
- 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。
- 当社は、これからも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、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。
- なお、当社の「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針（1～7）」と金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則（1～7）」との対応関係は以下のとおりであり、全ての原則に当社方針が対応していることを確認しています。

お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針	顧客本位の業務運営に関する原則（金融庁）
[方針1] より良い保険商品・サービスの提供	[原則6] 顧客にふさわしいサービスの提供
[方針2] 「お客さま本位」の提案・販売	[原則2] 顧客の最善の利益の追求 [原則4] 手数料等の明確化 [原則5] 重要な情報の分かりやすい提供 [原則6] 顧客にふさわしいサービスの提供
[方針3] 業務運営の質の向上	[原則2] 顧客の最善の利益の追求
[方針4] 資産運用	[原則2] 顧客の最善の利益の追求
[方針5] 利益相反取引の適切な管理	[原則3] 利益相反の適切な管理
[方針6] 「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等	[原則2] 顧客の最善の利益の追求 [原則7] 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等
[方針7] 推進態勢	[原則1] 顧客本位の業務運営に係る方針の策定・公表等

※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。

# [方針1] より良い保険商品・サービスの提供



## <制度商品の推進>

- 当社は、中小企業関連団体や税理士団体等と提携し、団体の特性に応じた制度商品を設計することで、中小企業のお客さまに対して、充実した保障制度をお届けしています。



## <企業向け保険の充実とトータル保障の提供>

- 当社は、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、死亡リスクにそなえる「定期保険」、就業不能リスクにそなえる「重大疾病保障保険」「就業障がい保障保険」「医療保険」「介護保険」をご提案することで、トータルな保障をご提供しています。
- また、「予防」と「そなえ」を一体化した健康増進型保険の開発など、時代やニーズにあわせたトータル保障ラインアップの拡充に取り組んでいます。
- なお、2023年6月には、医療保障を医療技術の進歩や治療の変化に対応した最新の給付内容にアップデートするとともに、より多くのお客さまに一時離職時のリスク対策としてご活用いただけるよう、「一時金型Mタイプ」のご提供を開始しました。

死亡リスク	就業不能リスク			
死亡リスクにそなえる保険	重大疾病(がん・急性心筋梗塞・脳卒中)によるリタイアにそなえる保険	重度の身体障がいによるリタイアにそなえる保険	ケガや病気による入院で一時的に経営に携われない場合にそなえる保険	要介護状態になった場合の介護のリスクにそなえる保険
<b>Lタイプα</b>	<b>Jタイプ</b> <b>Jタイプα</b>	<b>Tタイプ</b>	<b>一時金型Mタイプ</b>	<b>介護リリースα</b>
<b>Rタイプ</b>	<b>がんステージ限定型Jタイプ</b>	<b>Tタイプα</b>	<small>【2023年6月発売】</small>	<b>収入リリース</b>
<b>「予防」と「そなえ」を一体化した健康増進型保険 会社みんなでKENCO+</b>				

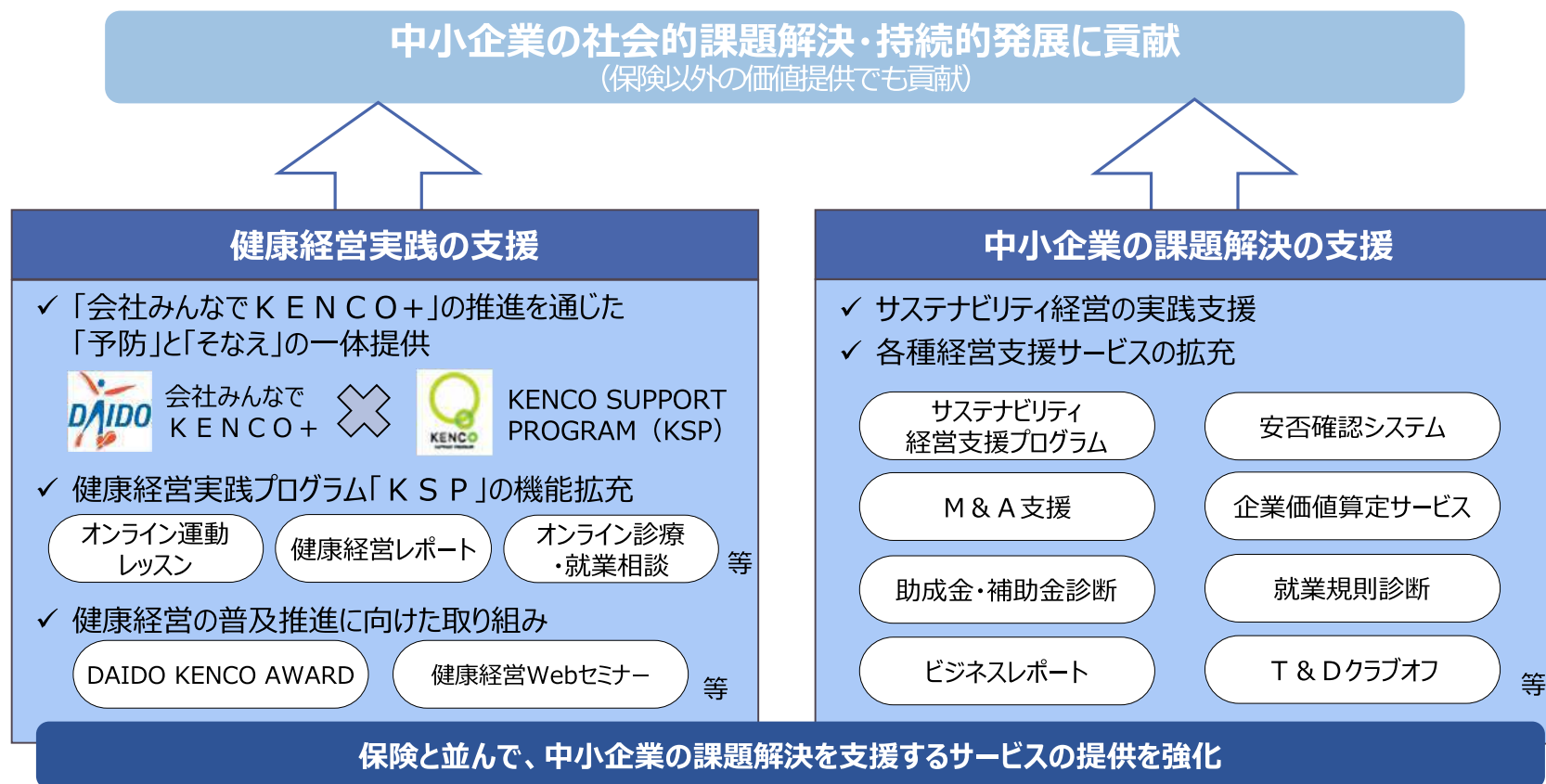
※安定した企業経営のために、法人・個人事業主のお客さま向けの保険商品等をご案内しています。  
大同生命のホームページ『法人・個人事業主のお客さま』もご覧ください。 [https://www.daido-life.co.jp/join/c\\_keiei/](https://www.daido-life.co.jp/join/c_keiei/)

# [方針1] より良い保険商品・サービスの提供



## <課題解決への伴走（中小企業の社会的課題解決の支援）>

- 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「健康経営実践」や「課題解決」を支援するソリューションを拡充・提供**することで、中小企業の成長・持続的発展・成長への一層の貢献を目指しています。



# [方針1] より良い保険商品・サービスの提供



## <健康経営実践の支援>

- 当社では、人々の健康で豊かな社会づくりへの貢献を目的に、中小企業の「健康経営®」を総合的に支援する取組み『DAIDO KENCOアクション』を展開しています。
- “予防”と“そなえ”を兼ねそなえた健康増進型保険「会社みんなでKENCO+」、健康経営の実践ノウハウを集約した支援ツール「大同生命 KENCO SUPPORT PROGRAM (以下、KSP)」のご提供や、健康経営の実践に資する様々な活動を通じて、中小企業における健康経営の普及・推進に取り組んでいます。

### 健康経営®

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。

## DAIDO KENCOアクション

予防 と そなえ を兼ねそなえた新しい保険



### 会社みんなでKENCO+

KSP (右記) による病気の“予防”

+  
 予期せぬリタイアへの“そなえ”

死亡保障

就業不能保障

高度障がい 身体障がい 重大疾病

[健康増進特典]

- 被保険者が1日平均8,000歩達成すると翌保険年度の主契約保険料を割引
- 歩数達成と健診表登録で健康グッズなどと交換できるKENCO応援ポイントを付与

## KSP

健康経営に必要なPDC Aサイクル(計画・実施・評価・改善)を一貫してサポート



## 理解促進に向けた様々な活動

### 「DAIDO KENCO AWARD」の創設

- 健康経営に積極的に取り組む企業を当社独自の基準で表彰する「DAIDO KENCO AWARD」を創設



### 「健康経営Webセミナー」の開催

- 中小企業が健康経営に取り組む必要性や実践方法、経営上のメリットなどについて解説した「健康経営Webセミナー」を開催

中小企業における「健康経営®」の普及

# [方針1] より良い保険商品・サービスの提供



## <中小企業経営者向けWebサービスの提供>

- 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」との観点から、企業経営にお役立ていただける**中小企業経営者向けWebサービス『どうだい?』**をご提供しています。
- 中小企業の社会的課題解決を支援するソリューションを、これからも『どうだい?』を通じてお届けしてまいります。

取り組み	概要
社長が声をかけあうサイト『どうだい?』	• 中小企業経営者とともに課題解決に取り組むことを目的に、“試してみる”、“学ぶ”、“相談する”という3つの機能を持つWebサービス『どうだい?』をご提供しています。



<https://dodai.daido-life.co.jp>

機能	概要	提供価値
試してみる 支援サービス	各種経営・健康支援サービスを活用事例とともに一元的に案内	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 課題に応じたサービスの選択</li> <li>• 活用事例を通じた利用イメージの具体化</li> </ul>
学ぶ 事例・ウェビナー	経営者の事例を掲載した記事や、旬で多彩なウェビナーを配信	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 身近でリアルな事例を読める</li> <li>• 学びたいウェビナーを、ロケーションに関係なく受講可能</li> </ul>
相談する コミュニティ	経営課題に関する情報を経営者同士で交換・交流可能な場を提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>• コミュニケーションを通じた新たな気づきの発見</li> <li>• 経営者同士だからこそ話せる安心感</li> </ul>



# [方針1] より良い保険商品・サービスの提供

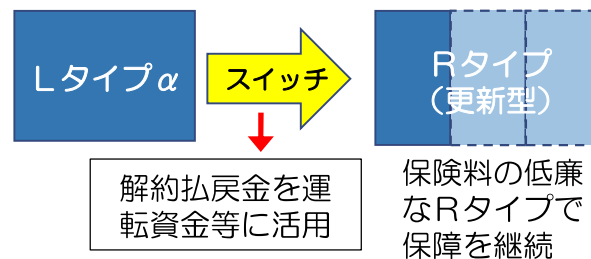


## ＜お客さまニーズの変化への柔軟な対応＞

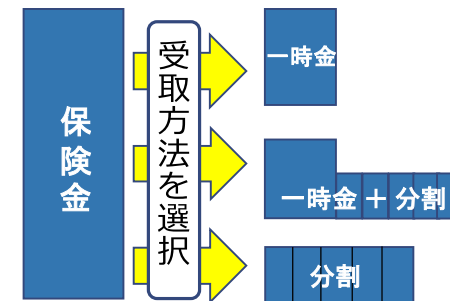
お客さま企業の経営環境にあわせて変化するお客さまニーズに柔軟にお応えできるよう、簡便な手続きで定期保険の保障内容を見直すことができる「契約変換制度（スイッチ）」や、保険金の受取方法を選択できる「年金支払特約」をご提供するなど、利便性・自在性の向上に取り組んでいます。

## ＜中小企業の経営を支えるサービスの提供＞

「契約変換制度（スイッチ）の活用例」



「年金支払特約の活用例」



### 経営環境の変化に柔軟に対応するサービス・中小企業の特徴を踏まえた付帯サービス例

『ニーズ点検活動』 (加入後のご説明)	<ul style="list-style-type: none"> <li>企業の決算期などにあわせて、現在のご契約内容や保障の過不足をご案内する『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。</li> </ul>
『経理処理案内サービス』 (決算時の参考資料)	<ul style="list-style-type: none"> <li>保険料等の経理処理に関するご負担を軽減するため、保険料等の仕訳等を記載した『経理処理案内サービス』を決算時の参考情報としてご提供しています。</li> </ul>

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



### 経営支援等に関するサービス例

『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"> <li>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。 <a href="https://www.daido-life.co.jp/knowledge/survey/">https://www.daido-life.co.jp/knowledge/survey/</a></li> </ul>
『安否確認システム』 (災害時の従業員の安否確認)	<ul style="list-style-type: none"> <li>大地震等の災害発生時に、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。 <a href="https://www.daido-life.co.jp/c_keiyaku/keiei/#safety">https://www.daido-life.co.jp/c_keiyaku/keiei/#safety</a></li> </ul>

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」



※ その他にも会社経営やビジネスに役立つ各種情報やサービスをご提供しておりますので、大同生命のホームページ『中小企業を支援する大同生命のサービス』もご覧ください。  
<https://www.daido-life.co.jp/knowledge/servicelineup/>

### <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、亡くなったり、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。

#### お客さまの声

他社からの提案は根拠が分からず不安でしたが、標準保障額算定書を用いた提案は分かりやすく、納得感を得て加入できました。

#### 「標準保障額算定書」



### <重要な情報を正しくご理解いただくための取り組み(読み上げ説明等)>

- 当社では、ご契約内容の特に重要な箇所（※1）を営業職員・代理店が読み上げて（※2）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。

※1 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

※2 お客さまのスマホ等を利用した非対面手続では、説明用の動画を必ずご視聴いただいています。

- 損害保険（傷害保険）と生命保険を組み合わせる際は、個別にご加入した場合の保障内容や保険料、引受保険会社等を説明用資料に記載しています。
- 外貨建保険の提案にあたっては、お客さまの年齢・投資経験等を踏まえた提案内容となっていることを確認のうえ、お客さま負担となる費用や市場リスクについて、資料にもとづいて説明しています。
- お客さまにとってわかりやすいパンフレットや手続書類のご提供を目指し、お客さまの声や外部機関の第三者の意見を踏まえ、改善に努めています。

#### お客さまの声

高齢のため説明を聞いても理解できるか不安でしたが、家族同席のうえ丁寧に説明してくれてありがとう。質問にも丁寧に答えてくれたので安心して手続ができました。

#### 「注意喚起情報」



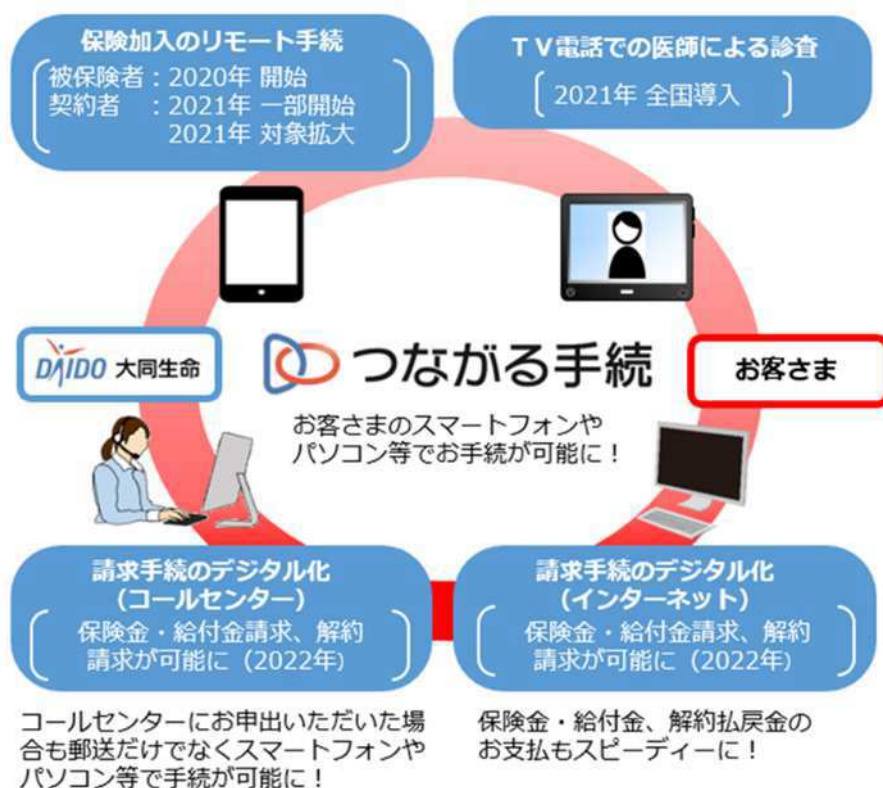
を記載した箇所は担当者が読み上げます。

## [方針3] 業務運営の質の向上



### <わかりやすく利便性の高いサービスの提供>

- お客さまの視点に立ち、ご加入からお受け取りまでのすべての場面でより質の高い顧客体験をお届けするため、また、お客さまの利便性向上等の観点から、様々な取り組みを行っています。



#### 非対面の「つながる手続」

- お客さまご自身のスマートフォンやパソコンで、保険加入、保険金・給付金請求、解約請求のお手続きをしていただける『つながる手続』を提供しています。

#### 対面での「ペーパーレス手続」

- 対面手続きをご希望のお客さまには、営業担当者の専用パソコンで手続きが完結できる「ペーパーレス手続」を提供しています。

#### 「外国語資料・動画」による説明

- 日本語の理解が困難な外国人従業員のお客さまには、保障内容や手続方法をご理解いただけるよう、多言語での説明資料や通訳窓口等を整備しています。
- 現在、外国人労働者数が多い8カ国の言語に対応しています。

#### 利便性の高い「診査」

- Web会議サービスを活用して医師の診査を行う『リモート診査』、医師による診査に替えて「健康状態の告知」「血圧測定」「指先からの採血検査」をお客さま自身で実施いただく『セルフ検査 on TV』による診査、営業支援端末を用いてペーパーレスで告知等が可能となる『医務査定自動化システム』など、利便性の高い診査方法を拡充しています。

# [方針3] 業務運営の質の向上



## <簡単でスピーディな保険金・給付金等のお支払>

中小企業のお客さまにとって、必要資金確保の観点から極めて重要であるため、保険金・給付金等を1日でも早くお受け取りいただけるよう、各種お客さまサービスのご提供や様々な事務プロセスの改善に取り組んでいます。

取り組み	概要
直接支払サービス	・先進医療の高額な治療費等のお客さまによる一時的な負担を軽減し、安心して受療いただくための「先進医療給付金の医療機関あて直接支払サービス」をご提供しています。
各種請求手続きのご案内サービス	・事前にご登録・同意いただいたお客さまのマイナンバーカードの変更情報等を活用し、対象となる方に各種請求手続きを当社からご案内するサービスを開始しました（2023年4月）。

## <保険金等のお支払状況>

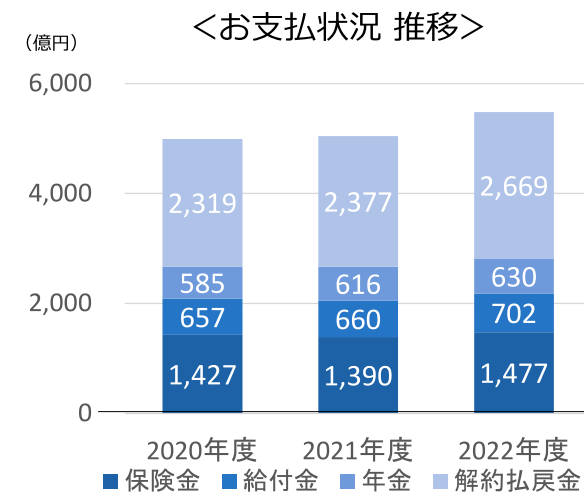
- ・ 2022年度のお支払金額※は 約5,481億円となりました。
- ・ 保険金、給付金は 2,180億円となり、事業承継資金等としてご活用いただきました。
- ・ 年金、解約払戻金は 3,300億円となり、退職慰労金等の原資としてご活用いただきました。
- ・ 当社は、これからも、中小企業とそこで働くすべての方を様々なリスクからお守りしてまいります。

### <2022年度 お支払金額>

- ・ 保険金 1,477億円
- ・ 給付金 702億円
- ・ 年金 630億円
- ・ 解約払戻金 2,669億円

お支払金額※ 約 5,481億円

※ 損益計算書上のお支払金額（保険金等支払金）は、再保険料等を含む 8,876億円となります。



## [方針3] 業務運営の質の向上



### <ベストシニアサービスの取り組み>

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。



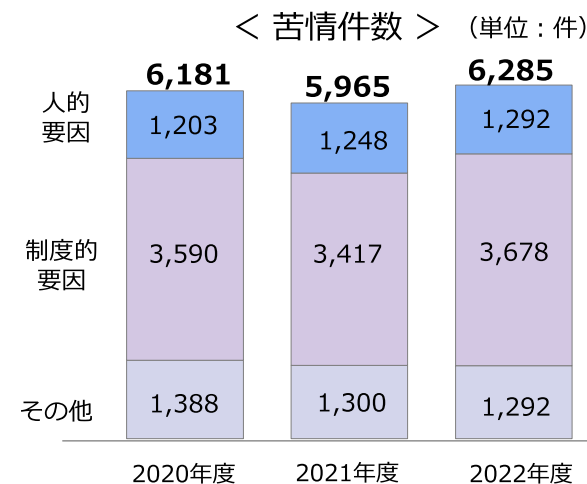
- ・お申し込み内容を十分にご理解のうえ、安心してご加入いただくため、70歳以上のお客さまのお手続き時には、ご家族の同席をご案内しています。ご家族同席のもと、お申し込み内容がお客さまのご意向に沿っていることを確認のうえ、お手続きいただいています。
- ・契約者ご本人からの連絡が困難な場合でも、ご登録者からの契約内容のお問い合わせ等に対してご回答できるよう、『ご家族登録制度』をご案内しています。
- ・ご本人が給付金等を請求することが難しい場合、あらかじめ指定された方（指定代理請求人）からご請求いただけるよう『指定代理請求特約』をご案内しています。また、保険金等を確実・迅速にお支払できるよう、一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。

### <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、コールセンターにおいて手話通訳サービスや点字化書面・音声変換用データを提供しています。
- ・支払請求におけるお客さま負担を軽減するため、「身体障がい者手帳」の申請書類の入手から自治体窓口への提出までを支援するサービスを、2023年5月より提供しています。

### <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の改善を行っています。



# [方針4] 資産運用



## <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、資産運用の高度化や環境・社会・企業統治（ESG）の課題を考慮した投資に取り組んでいます。

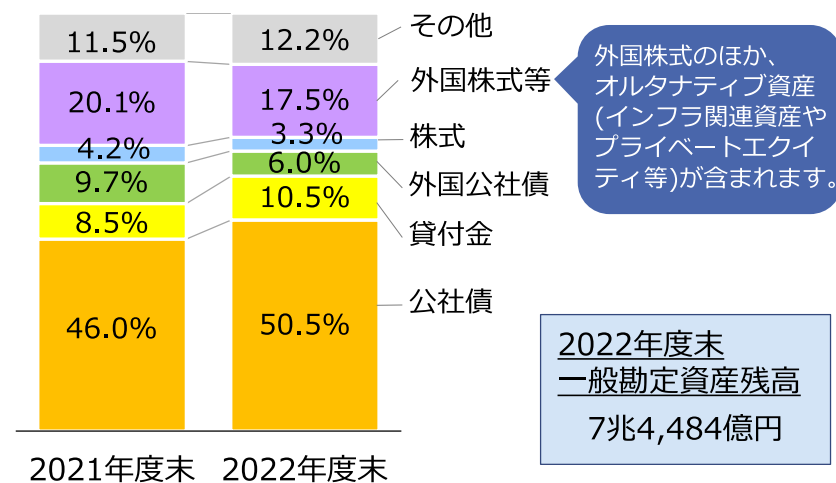
### <資産運用の高度化>

- 収益の安定的確保の観点から、公社債等の円金利資産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等の残高積み増しなどを行っています。
- T&Dグループの資産運用会社（T&Dアセットマネジメント）の知見も活用し、オルタナティブ資産への投資を行うなど、運用力の強化に努めています。

### <ESG（環境・社会・企業統治）課題を考慮した資産運用>

- 2016年11月に署名した「責任投資原則（PRI）」の考え方や、持続可能な開発目標（SDGs）なども踏まえ、環境・社会・企業統治（ESG）の課題を考慮する「ESG投資」に積極的に取り組んでいます。
- また、責任ある機関投資家として、ESG課題を踏まえた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、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の拡大に努めています。

## <一般勘定資産構成比>



## <2022年度の主なESG投資>

### ◆インパクト投資

経済的リターンとともに、SDGsに貢献する環境・社会的インパクト創出を目的とする「インパクト投資」に積極的に取り組み。

外国社債インパクトファンドへの取り組み（2022年11月）の先進性が評価され、一般社団法人環境金融研究機構主催の「第8回サステナブルファイナンス大賞」において優秀賞を受賞。

## <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ています。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。

The screenshot shows the 'Summary of Dai-ichi Life's Conflict of Interest Management Policy'. It includes the company logo, navigation links, and the main text of the policy. The text states the company's commitment to 'highest peace of mind' and 'maximum satisfaction' for small business customers, and outlines the management approach based on the 'Policy on Management of Conflicts of Interest'.

8 株式会社 第一生命  
16 第一生命生命保険株式会社

よくあるご質問・お問い合わせ 文字サイズ 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が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。

## [方針6] 「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等

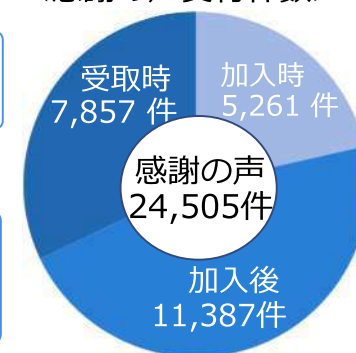


当社では、企業理念が示す価値観を具体的な行動に移すための指針として『大同生命行動規範（CODE OF CONDUCT）』を策定し、その中の行動原則の1つとして「お客さま本位」を掲げています。また、「お客さま視点」での業務遂行を推進するための『「お客さま本位」の行動推進計画』を策定しています。これらに基づき、役職員一人ひとりが「お客さま視点」の大切さをしっかりと認識し、お客さま本位の業務運営を着実に実践していけるよう、取り組んでいます。

### <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。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」での業務運営につなげています。

<感謝の声受付件数>



### <D-STANDARDの推進>

- 営業職員がお客さまとの信頼関係を構築し、経営課題解決のお力添えにむけてニーズに適った商品・サービスをご案内できるよう、入社初期層のお客さま対応の研修プログラムである『D-STANDARD』の推進に取り組んでいます。

### <お客さま本位の活動事例を共有・表彰する全役職員参加型イベントの開催>

- お客さま本位の活動事例を共有し、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社内イベントを開催し、各支社・本社部門が考案・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ています。

### <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。
- 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。2023年3月末時点で4,042名がFP技能士資格を取得しています。



Universal Manners Test

※ 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）



## [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、「お客さま満足の上昇」に取り組んでいます。
- また、全社的なコンプライアンス推進態勢の整備・確立および、社是に掲げるお客さま本位の企業活動を一層推進することを目的に、『コンプライアンス委員会』において、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、お客さまサービスの向上に係わる業務運営状況や『コンプライアンス委員会』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>

