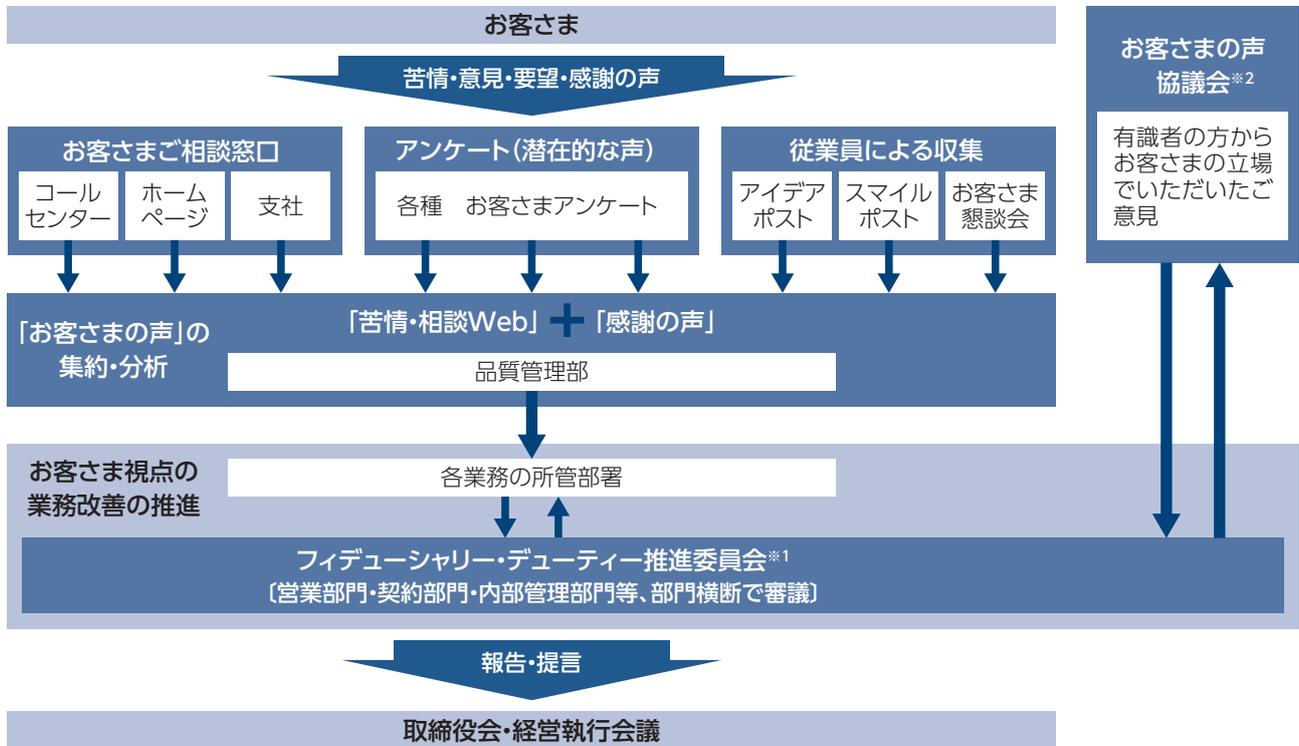


お客さま満足の上に向けた取組み

1 「お客さまの声」を経営に活かす取組み

当社では、支社、コールセンター、お客さまアンケート等、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」に取り組んでいます。



※1 フィデューシャリー・デューティー推進委員会

社是に掲げるお客さま本位の企業活動を一層推進するため、「フィデューシャリー・デューティー推進委員会」を設置し、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。

※2 お客さまの声協議会

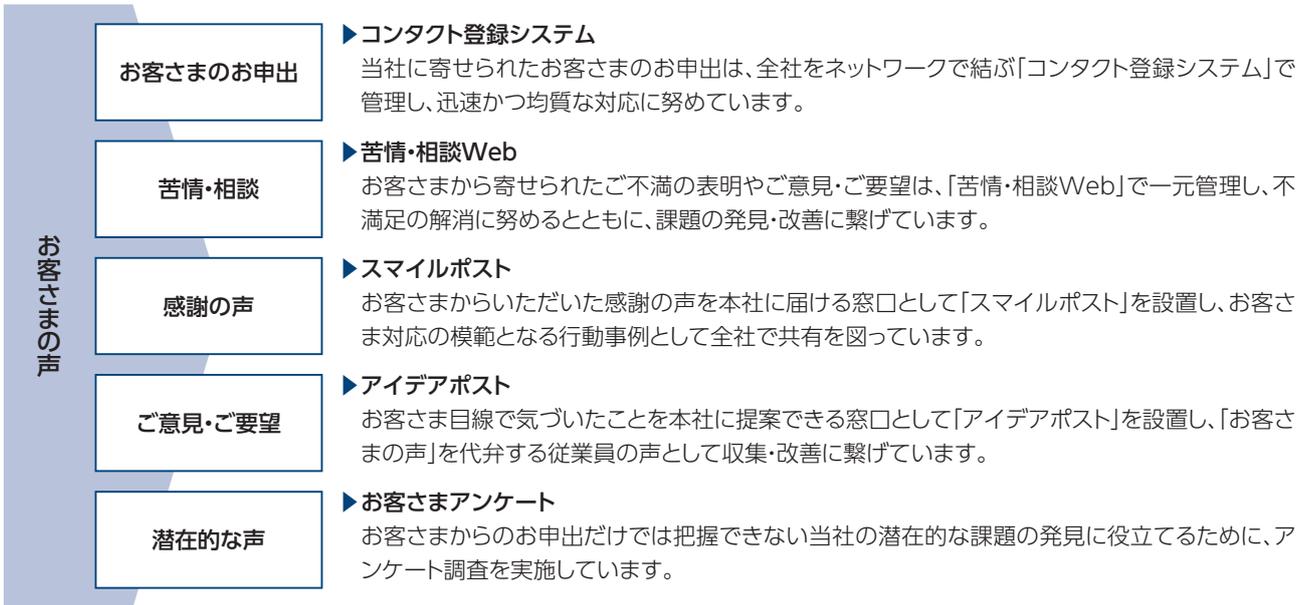
外部有識者の知見をお客さまの立場に立った健全な業務運営に活かしていくため、「お客さまの声協議会」を設置し、お客さまサービスの向上に係わる業務運営状況や「フィデューシャリー・デューティー推進委員会」の審議内容等に関する妥当性・有効性を検証しています。

〈お客さまの声協議会 メンバー〉

社外委員	有吉 尚哉 氏	(西村あさひ法律事務所 弁護士)
(50音順)	井岡 智子 氏	(一般財団法人消費科学センター 企画運営委員)
	根本 慎太郎 氏	(大阪医科大学 医学部 医学博士専門教授)
	吉川 萬里子 氏	(公益社団法人全国消費生活相談員協会 常務理事)

「お客さまの声」をお聴きする取組み

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、「お客さまの声」を幅広くお聴きしています。これらの声は、社内で適切に管理し、お客さま満足の一層の向上に活かしています。

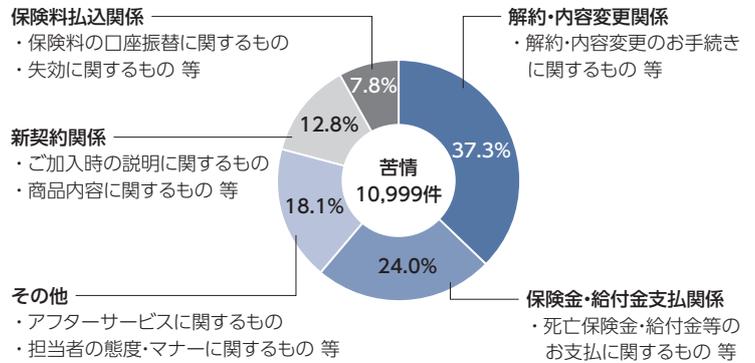


また、全国の支社で、毎年、「お客さま懇談会」を開催し、ご意見・ご要望を直接おうかがいしています。

(1) 苦情受付状況(平成28年度)

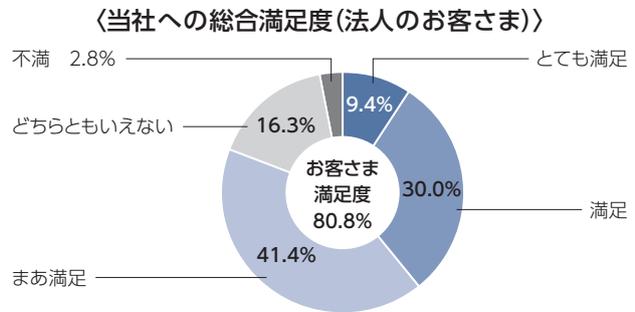
当社では、「お客さまの声」のうち、「当社の事業に関して、お客さまから不満足の原因があったもの」を「苦情」と定義しています。

お客さまからの苦情のお申出には、ご理解とご納得が得られるよう、誠実かつ迅速な対応に努めています。また、いただいた苦情は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。



(2) お客さまアンケート

当社では、新契約手続き後に「担当者の対応態度」や「書類のわかりやすさ」をおうかがいする「お手続きアンケート」や、企業経営者やシニアの方などに「商品・サービス」「アフターフォロー」に対する満足度をおうかがいする「お客さま満足度アンケート」などを実施しています。



※お客さま満足度とは、「とても満足」「満足」「まあ満足」と回答されたお客さまの占率です。

「お客さまの声」に基づく業務改善の取組み

「お客さまの声」は本社所管部門に集約され、分析のうえ課題の発見に役立てるとともに、業務改善等に活かしています。

改善事例1

お客さまの声

申込手続き時に病歴などを告知したが、告知書類には自分に関係ない質問も多かったので、わかりにくく、回答に時間がかかった。

改善内容

対話型告知機能(ドリルダウン方式)の導入

- ・申込手続き時におけるお客さまの健康状態の告知について、タブレット型営業支援端末によるペーパーレス手続の告知画面に、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、お客さまの告知の入力が容易になり、申込手続きに係る時間を短縮しました。
- ・また、告知から医務査定までの各工程を紙ではなくデータでやり取り(自動化)することで、セキュアかつスピーディーな契約引受を実現しました。

改善事例2

お客さまの声

コールセンターに電話したが、年齢のせいで耳が聞こえにくいので、自動音声聞き取りづらかった。自分の聞きたい用件の番号を選ぶアナウンスが流れていたが、自分の用件がどの番号になるか、わからなかった。

改善内容

コールセンターにおける高齢のお客さまへのサービス向上

- ・当社に登録された電話番号からの入電の場合、高齢のお客さまには自動音声応答による用件(番号)選択を省略し、コミュニケーターに直接おつながるように変更しました。
- ・コールセンターでは、聴力制限、行動制限などを擬似的な体験を通じて気遣いのできるマインドを醸成する研修や、高齢のお客さまにとって最適な発声・模範的な話し方を学ぶ、応対スキル研修の実施に取り組んでいます。

※当社は、コールセンター運営における優れた取組みと成果を表彰する「コンタクトセンター・アワード2016」(主催：株式会社リックテレコム コールセンタージャパン編集部)において、「最優秀ストラテジー部門賞」を受賞しました。

改善事例3

お客さまの声

高齢のため、息子に私が加入している契約内容を確認してほしいと頼んだのに、契約者本人から問い合わせしてほしいと言われた。

改善内容

「ご家族登録制度」のご案内

- ・事前にご登録いただいたご家族から「契約内容のお問い合わせ」や「請求書類送付のお申出」をいただける「ご家族登録制度」を平成27年2月から開始しました。
- ・また、当制度をご利用のお客さまからいただいた、「加入している契約内容を家族に知っておいてほしい」とのご要望を踏まえ、平成28年11月より、ご契約者が希望された場合、ご契約者へ毎年お届けしている「大同生命からのご案内」をご家族にもお届けする取扱いを開始しました。

生命保険業務に関する指定紛争解決(金融ADR制度)への対応

生命保険業界では、一般社団法人生命保険協会が生命保険の裁判外紛争解決手続(ADR)を行う指定紛争解決機関に指定されています。当社は、一般社団法人生命保険協会との間で、紛争解決業務に関する「手続実施基本契約」を締結しています。

一般社団法人生命保険協会の「生命保険相談所」では、電話・文書(電子メール・FAXは不可)・来訪により生命保険に関するさまざまな相談・照会・苦情をお受けしています。また、全国各地に「連絡所」を設置し、電話にてお受けしています。

また、生命保険相談所が苦情を受け付け、生命保険会社とお客さまとの間で十分に話し合いをしても問題が解決しない場合は、生命保険相談所内に設置された「裁定審査会」を利用することが可能です。

ホームページアドレス <http://www.seiho.or.jp/>

2 ベストシニアサービスの取組み

当社では、シニアのお客さまへ「わかりやすく利便性の高いサービス」をお届けするために、全社をあげて、「ベストシニアサービス」を推進しています。

「ベストシニアサービス」では、シニアのお客さま一人ひとりの事情に十分配慮し、円滑・適切な保険金・給付金のお支払等を実現するため、「ご加入」から「お支払」までの全期間を通じて、様々な取組みを実施しています。



	主な取組み	内容
ご加入時	ご家族同席の推奨	お申込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、お申込みの保障内容や特にご注意いただきたい重要な事項などを丁寧に説明し、お申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	事前にご登録いただいたご家族から「契約内容のお問い合わせ」や「請求書類送付のお申出」をいただける「ご家族登録制度」をご案内しています。当制度の利用により、ご契約者本人からの連絡が困難な場合でも、ご家族からのご照会等に迅速に対応しています。また、ご契約者が希望された場合、ご契約者へ毎年お届けしている「大同生命からのご案内」をご家族にもお届けしています。
	複数電話番号登録のご案内	契約継続に関するご案内など、重要なお連絡を確実にを行うため、複数電話番号(自宅電話+携帯電話)の登録をご案内しています。
保険期間中	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「未請求の保険金等はないか」を定期的に確認しています。
	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。



● 「ベストシニアサービス」

T&D保険グループの太陽生命と同じ名称を共有し、シニアのお客さまへの取組みを展開しています。

3 お申込みからご契約の成立まで

当社では、保険商品をお客さまへ提案する前に、性別や年齢等のお客さまの属性や生活環境等に基づき、お客さまの意向を推定(把握)し、お客さまの意向に沿った最適な保障をお届けするため、お申込みからご契約の成立まで、お客さまにとってわかりやすい説明に努めています。

ご契約手続きの流れ

プランのご検討

お客さまの意向にあったプランをご検討いただけます。

- 商品パンフレット
- 設計書[契約概要] など



お申込み

プランが決まりましたら、お客さまの意向にあった保障内容であること、ご契約にあたっての重要事項をご確認のうえお申込みいただけます。

- お選びいただいたプランの設計書[契約概要]
- 注意喚起情報 ご契約のしおり 約款
- 意向確認書(書面での申込み手続き)・ご意向の確認画面(端末での申込み手続き)

告知

過去の傷病歴などについて、事実をありのまま告知いただきます。当社指定の医師による診査を受けていただく際には、医師が口頭で告知を求めます。

- 告知に際しての重要なお知らせ



保障の開始

当社がご契約のお引受けを決定した場合、お申込みと告知がともに完了した日から保障が開始されます。(「給付責任開始の日に関する特別取扱特約」を付加したご契約の場合)



第1回保険料のお支払い

第1回保険料から口座振替する場合、「お申込み手続きの完了と給付責任開始のお知らせ」にて振替予定日をご案内します。また、第1回保険料を現金払込みする場合、お払込み方法についてご案内します。

- お申込み手続きの完了と給付責任開始のお知らせ(第1回保険料を口座振替する場合)
- 第1回保険料相当額お払込みのご案内(第1回保険料を現金払込みする場合)



ご契約の成立

第1回保険料のお払込み後、ご契約の成立となり保険証券が郵送されます。

- 保険証券
- 保険金・給付金のお受取りについて(ご請求のしおり【総合版】)

ご確認いただく書類など

設計書[契約概要]

商品内容のうち、特にご確認いただきたい事項を記載しています。

注意喚起情報

お申込みに際して、特にご注意ください事項を記載しています。

ご契約のしおり 約款

「ご契約のしおり」にはご契約に際しての各種お取扱いや商品のしくみなどを記載しています。「約款」にはご契約の内容(とりきめ)を記載しています。

意向確認書(書面での申込み手続き)・

ご意向の確認画面(端末での申込み手続き)

お申込みいただく契約内容が、お客さまのご要望やご意向を反映した内容になっているか、ご確認いただくための書面・画面です。

告知に際しての重要なお知らせ

告知・診査に際して、被保険者さまに特にご注意ください事項を記載しています。

お申込み手続きの完了と給付責任開始のお知らせ

(第1回保険料を口座振替する場合)

給付責任開始日や口座振替予定日などを記載しています。

第1回保険料相当額お払込みのご案内

(第1回保険料を現金払込みする場合)

お払込み方法について記載しています。

保険金・給付金のお受取りについて

(ご請求のしおり【総合版】)

保険金や給付金をご請求いただく際に、ご注意ください事項と具体的な事例を記載しています。

ご注意ください事項

設計書[契約概要]、注意喚起情報、告知に際しての重要なお知らせのを記載した箇所は、お客さまに特にご理解・ご注意ください重要な事項を記載していますので、新たに契約を申込まれる際に、担当者が読み上げて説明します。

デメリット情報のご提供

当社では、ご契約者さま、または被保険者さまがご存知なければ不利益となる条項について、当社の担当者によるご説明のほか、「設計書[契約概要]」「注意喚起情報」「ご契約のしおり」「約款」などに記載して、ご契約時にお客さまにご提供しています。

4 ご契約後の情報提供サービス

当社では、ご契約後もさまざまな情報をご提供しており、今後も充実を図ってまいります。

大同生命からのご案内

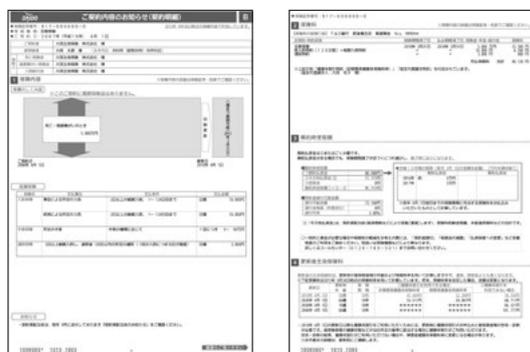
ご加入契約の内容をお知らせするご案内として、「大同生命からのご案内」を毎年1回お送りしています。

「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。

法人のお客さまには「経理処理案内サービス※」を同封して、ご登録決算月の翌月中旬に、個人のお客さまには「生命保険料控除証明書」を同封して10月下旬にお送りしています。

※決算時などの参考情報として、ご加入契約の保険料・契約者配当金の経理処理および事業年度末時点の資産計上額累計を記載しています。

<ご契約内容のお知らせ>



表面

裏面

<生命保険料控除証明書(個人のお客さま)>



<経理処理案内サービス(法人のお客さま)>



表紙

事業年度の仕訳合計を
表示するページ

契約ごとの仕訳金額を
表示するページ

インターネットでのご契約内容の確認

インターネット上でご加入契約の内容や経理処理、保険料の口座振替結果などをご確認いただけます。
(インターネットサービス会員の専用サービスです)

5 保険金等の適切なお支払に向けて

当社では、より客観的な立場から支払に係わる判断の妥当性や紛争処理策を審議することを目的として支払部門から独立した組織を設置し対応を行うとともに、保険金等のお支払に該当しないと判断した事案に関する苦情のお客さまお問い合わせ専用窓口を設置しています。

保険金等支払審議会

お支払に該当しないと判断した事案に関する紛争案件について、客観的な立場から支払に係わる判断の妥当性や紛争処理策を審議することを目的として平成18年3月に『保険金裁定審議会』を設置、平成20年11月に『保険金等支払審議会』に改称し、保険金等の支払に関するお客さま宛説明文書・資料のうち重要なものの審議も行うよう機能拡充いたしました。

当審議会は、消費者問題の見識者および顧問関係のない弁護士の社外委員と社内の専門家等の社内委員で構成されています。

保険金等のお支払に該当しないと判断した事案に関する苦情のお客さまお問い合わせ窓口の設置

保険金等のお支払に該当しないと判断した事案に関する苦情のお客さまお問い合わせ専用窓口を、支払監理室に設置しています。

大同生命保険株式会社 支払監理室

電話番号 0120-774-495 (通話料無料)

受付時間 9時～17時(土・日・祝日・年末年始を除く)

6 保険金および給付金のお支払

保険金および給付金のお支払状況(平成28年度)

平成28年度に、保険金や給付金などをお支払した件数および金額は以下のとおりです。

死亡などの保障としてお支払した保険金

43,022件
1,450億円

入院や手術などの保障としてお支払した給付金

405,115件
729億円

※件数・金額については、当社が非幹事の団体保険や団体年金保険等の契約も含まれていません。

(単位:件、百万円)

		件数	金額
保険金		43,022	145,003
	死亡保険金	32,949	108,595
	災害保険金	90	936
	高度障がい保険金	3,259	13,526
	満期保険金	6,724	21,830
	その他	0	115
給付金		405,115	72,948
	死亡給付金	656	1,346
	入院給付金	53,356	6,016
	手術給付金	30,654	5,337
	障がい給付金	129	158
	生存給付金	2,074	845
	一時金	315,367	58,916
	その他	2,879	327
合計	448,137	217,951	

お支払に該当しないと判断したご契約件数(平成28年度)

平成28年度に、詐欺取消、告知義務違反解除、支払事由非該当などで、お支払に該当しないと判断したご契約件数は以下のとおりです。

(単位:件)

お支払に 該当しない理由	保険金					給付金					合計	
	死亡 保険金	災害 保険金	高度 障がい 保険金	その他	計	死亡 給付金	入院 給付金	手術 給付金	障がい 給付金	その他		計
詐欺取消	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
不法取得目的無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
告知義務違反解除	4	0	0	5	9	2	30	21	0	1	54	63
重大事由解除	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
免責事由該当	29	3	0	0	32	1	10	7	0	0	18	50
支払事由非該当	0	19	86	108	213	0	387	7,772	79	554	8,792	9,005
その他	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	2
合計	33	22	86	114	255	3	427	7,800	79	556	8,865	9,120

※上記お支払非該当件数は、生命保険協会にて策定した基準に則って計上しています。

※手術給付金の非該当件数には、以下のような非該当事例が含まれています。

- ・同日に2種類の手術を実施した場合には、約款上高い倍率でお支払しますが、その場合にお支払しなかった一方の非該当の手術の件数
- ・約款上、60日に1回のお支払が限度となっている手術について、当該約款規定により非該当とした手術の件数 など

🔍 用語解説

●詐欺取消

ご契約者、被保険者または受取人の詐欺によってご契約が締結された場合、ご契約を取消とさせていただきます。この場合、払い込まれた保険料は払い戻しいたしません。

●不法取得目的無効

保険金や給付金を不法に取得する目的でご契約が締結された場合、ご契約を無効とさせていただきます。この場合、払い込まれた保険料は払い戻しいたしません。

●告知義務違反解除

ご契約時に告知いただいた内容が事実と異なっていた場合、ご契約を解除させていただきます。この場合、払い込まれた保険料は払い戻しいたしません。なお、解約払戻金がある場合は、解約払戻金をお支払いいたします。

●重大事由解除

保険金や給付金を詐取る目的で事故を起こした場合や保険金の支払請求に関して詐欺行為があった場合などには、ご契約を解除させていただきます。この場合、払い込まれた保険料は払い戻しいたしません。なお、解約払戻金がある場合は、解約払戻金をお支払いいたします。

●免責事由該当

自殺免責や重大な過失による免責など、約款所定の免責事由に該当すると判断させていただきます。

●支払事由非該当

高度障がい非該当、入院日数未達、手術非該当など、約款所定の支払事由に該当しないと判断させていただきます。