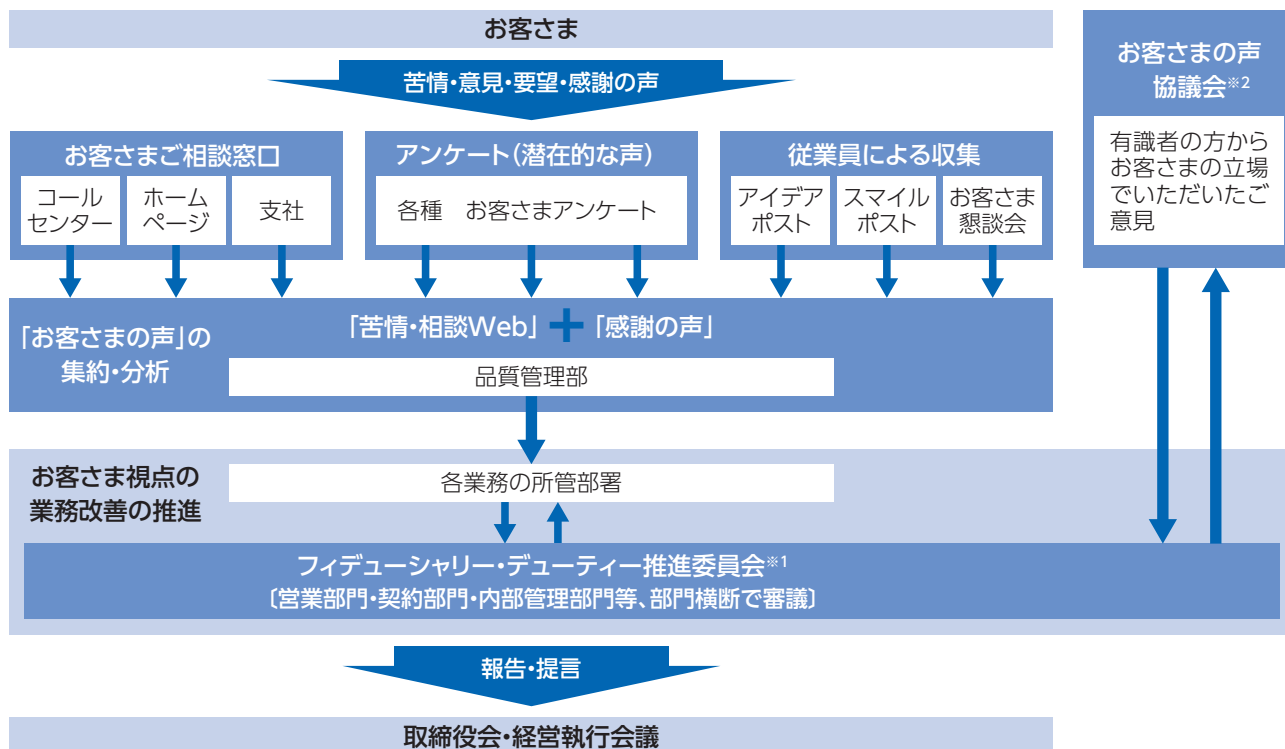


お客さま満足の向上に向けた取り組み

1 「お客さまの声」を経営に活かす取り組み

当社では、支社、コールセンター、お客さまアンケート等、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。



※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。

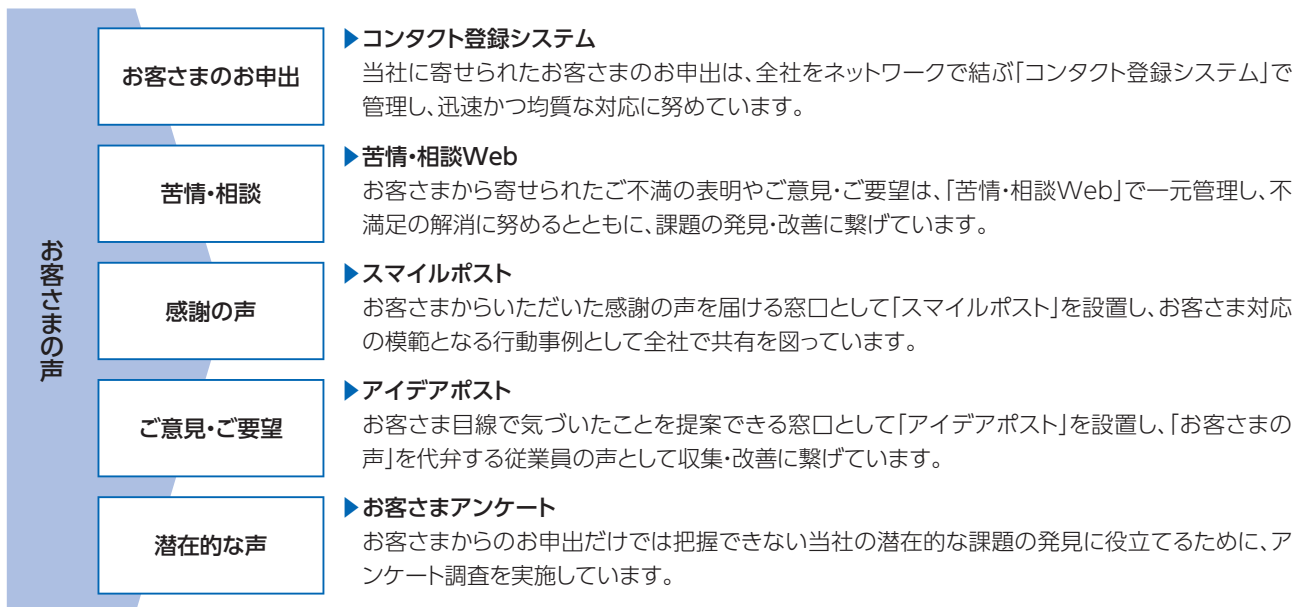
〈お客さまの声協議会 メンバー〉

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)

お客さま満足の向上に向けた取り組み

「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。

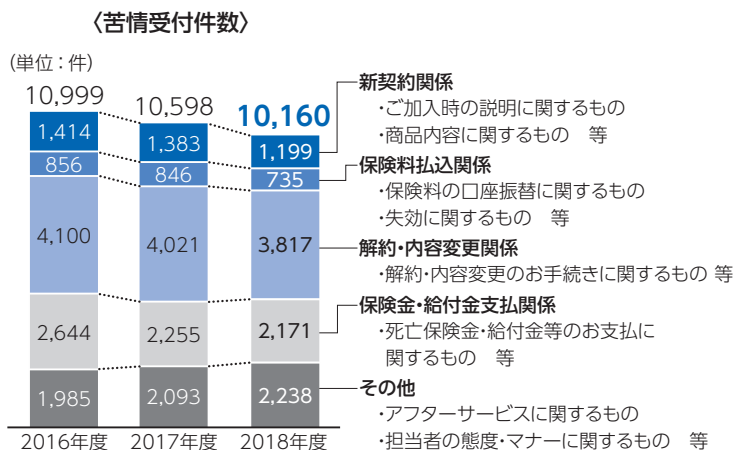


また、全国の支社で、毎年、「お客さま懇談会」を開催し、ご意見・ご要望を直接おうかがいしています。

(1) 苦情受付状況(2018年度)

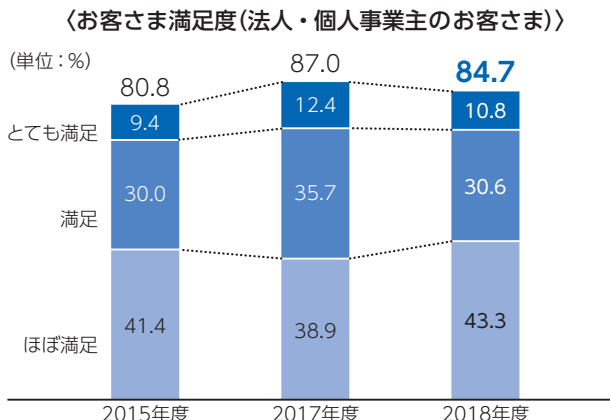
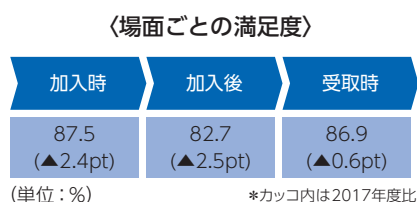
当社では、「お客さまの声」のうち、「当社の事業に関して、お客さまから不満足の原因があったもの」を「苦情」と定義しています。

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(2018年度)

当社では、「商品・サービス」「アフターフォロー」などに対する満足度を「お客さま満足度アンケート」を実施しています。



※お客さま満足度は、「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段階のうち、上位3項目(「とても満足」「満足」「ほぼ満足」)の合計です。
 ※2017年度から毎年実施(2015年度までは隔年実施)。

「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

保険金などは、もっと早く支払してほしい。

改善内容

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、2019年1月に即日着金システムを導入しました。これにより、保険金・解約払戻金等は、原則、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。

改善事例2

お客さまの声

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。

改善内容

ご家族登録制度の登録範囲の拡大

- ・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、2018年10月に「ご家族登録制度」の登録範囲を拡大しました。

改善事例3

お客さまの声

生命保険料控除証明書をもっと早く送って欲しい。

改善内容

生命保険料控除証明書の早期発行の取扱い開始

- ・早期発行をご要望されたお客さまに対して、2018年10月より、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。

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き(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 <https://www.seiho.or.jp/>

2 健康経営®の普及に向けた取組み — DAIDO KENCOアクション —

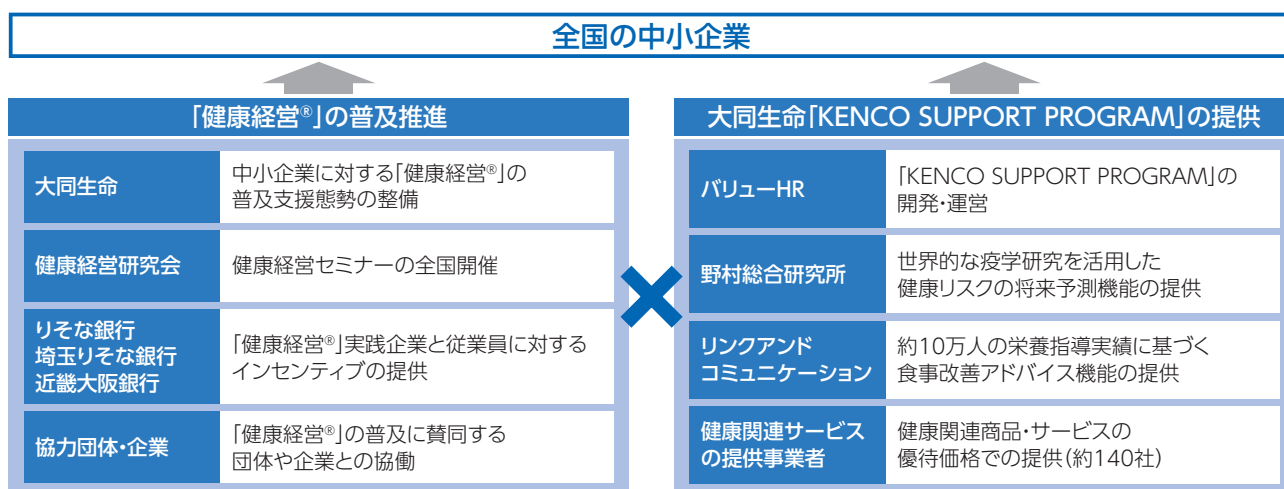
当社は中小企業による「健康経営®」の実践を支援することで、中小企業とそこに働く人々がいきいきと活躍できる社会づくりへの貢献と、わが国の高齢化社会が抱える課題解決への貢献を目指しています。

※「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 健康経営研究会の登録商標です。



健康経営®の普及を支援する企業・団体との協働

中小企業による「健康経営®」の実践を支援する企業・団体との協働の輪を広げることで、全国の中小企業に対して、1社でも多く「健康経営®」を普及・浸透できる態勢を構築しています。

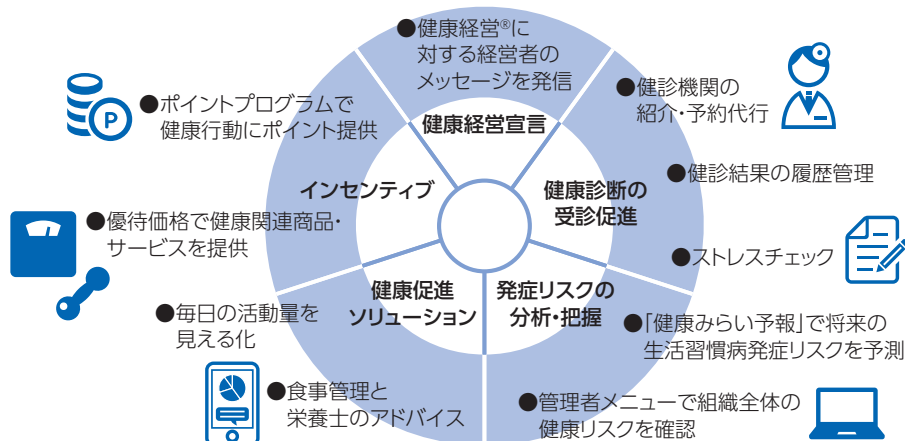


健康経営®の実践ツール 大同生命「KENCO SUPPORT PROGRAM」の提供

大同生命「KENCO SUPPORT PROGRAM」は、専門的な技術やノウハウを有する多くの企業の協力を得て開発いたしました。

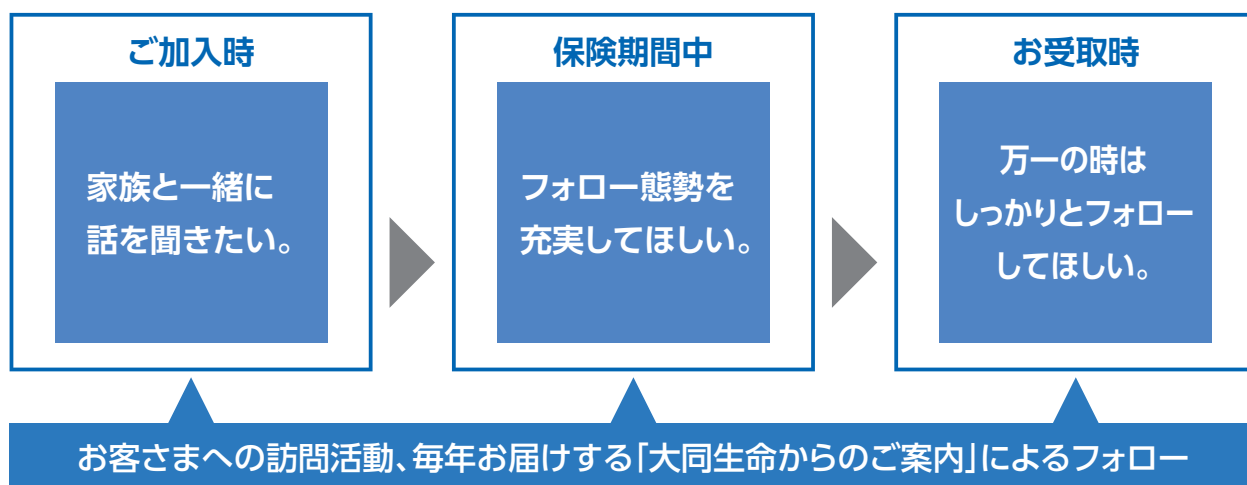
経営者による「健康経営宣言」の社内共有、健康診断の受診促進、健康リスクの分析、健康促進ソリューションの提供、インセンティブの提供など、経営者と従業員それぞれにとって必要な機能をフルに備えたもので、「健康経営®」のPDCAを一貫して支援できる、中小企業向け総合プログラムです。

大同生命「KENCO SUPPORT PROGRAM」の全体像



3 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。



お客さま満足の上に向けた取組み

	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、お申込み内容や重要な事項などを丁寧に説明し、お申込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。
保険期間中	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。また、ご希望のお客さまには、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。
	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、重要なご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。
	定期的なお客さまの状況確認	保険金等を確実に・迅速にお受取いただけるよう、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。
お受取時	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。



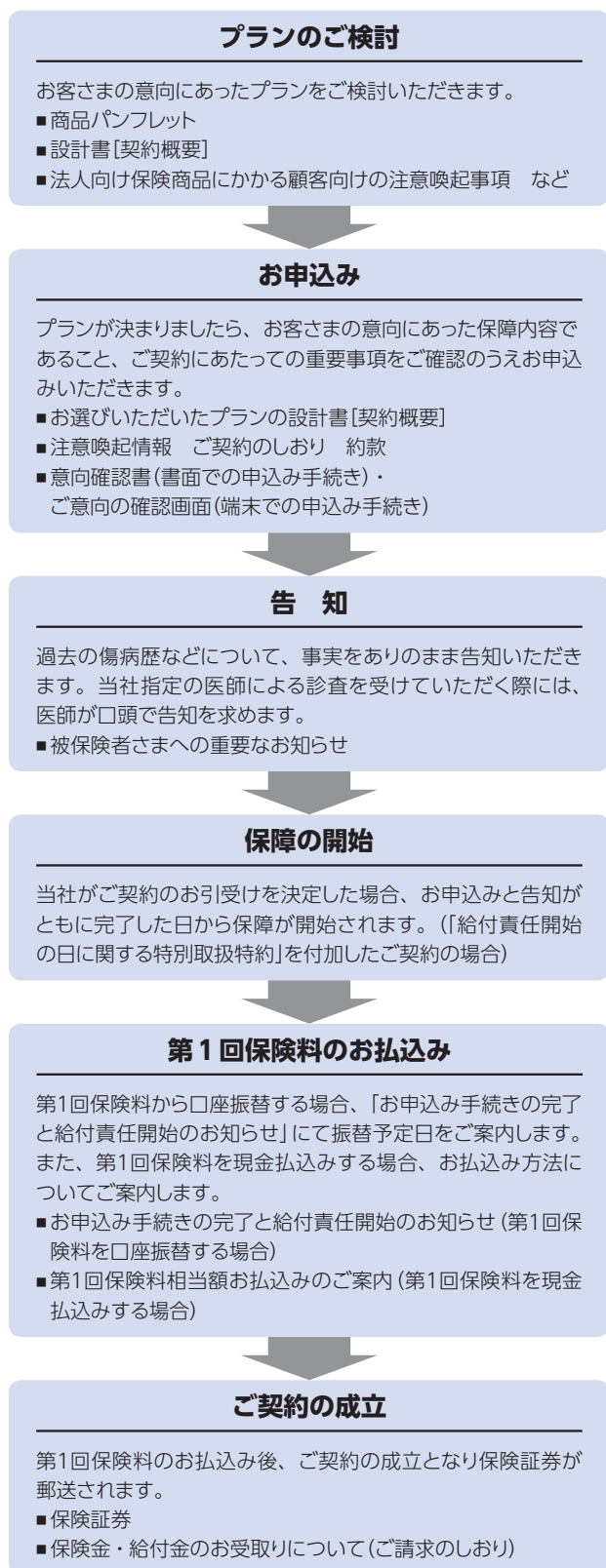
●「ベストシニアサービス」

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。

4 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



ご確認ください書類など

📄 設計書[契約概要]

商品内容のうち、特にご確認ください事項を記載しています。

法人向け保険商品にかかる顧客向けの注意喚起事項

法人向け保険についての税務上の留意点等を記載しています。

📄 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、ご確認くださいための書面・画面です。

📄 被保険者さまへの重要なお知らせ

お申込み・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)

保険金や給付金をご請求いただく際に、ご留意いただきたい事項と具体的な事例を記載しています。

ご留意いただきたい事項

設計書[契約概要]、注意喚起情報、被保険者さまへ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、新たに契約を申込みの際に、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事項について、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。

5 ニーズ点検活動

当社では、当社担当者や代理店が、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加入目的を再確認いただいています。そのうえで、現時点で必要となる保障額と比較することで、保障の充足状況をご確認いただく活動を展開しています。この活動を通じて、現在の保障ニーズにあった対策をご提案させていただくなど、お客さまの経営環境等の変化に柔軟に対応できるよう取り組んでいます。

主なご確認内容

- ご契約内容、加入目的
- 現在の必要保障額
- 保険金等のお支払事由の有無
- 保険金の分割受取(年金支払特約)
- 経営支援等の各種サービス など

6 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〉



保障内容のイメージや入院給付金の日額等をご案内するページ



保険料や解約時受取額等をご案内するページ

〈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ご案内するページ



契約ごとの仕訳金額をご案内するページ

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専用のサービスです)

7 正確・迅速なお支払いに向けた取組み

当社は、保険金や給付金等のお支払いを通じて、すべてのお客さまに最大の満足をお届けするために、保険金・給付金等のご請求時の利便性向上を図るとともに、正確・迅速にお受け取りいただくための態勢構築に取り組んでいます。

●請求手続サポートの充実

お支払いに関するお問い合わせ専用窓口

保険金・給付金等のお支払事由が生じた場合のほか、お支払いの可能性があるとと思われる場合や、ご不明な点がある場合等のお問い合わせ専用窓口を設置しています。

大同生命コールセンター 支払専用窓口

電話番号 0120-789-503

受付時間 9時～18時(土・日・祝日・年末年始を除く)

診断書取得代行サービス

健康上の理由などによりお客さまがご自身で診断書を取得することができない場合にも、漏れなく確実にご請求いただけるよう、当社がお客さまに代わって医療機関から診断書を取得するサービスを開始しました。(2018年7月)

先進医療給付金の直接支払サービス

先進医療のなかで治療費が高額となる「陽子線治療」と「重粒子線治療」について、当社が先進医療給付金を直接医療機関にお支払いし、お客さまの一時的な経済的負担を軽減するサービスを開始しました。(2018年1月)

●確かなお支払いのための取組み

ご請求および支払査定におけるチェック機能の強化

保険金・給付金を漏れなくお支払いするために、お申出いただいたご請求以外でも、該当可能性のある支払事由すべての請求書類をご案内しています。

また、支払査定事務では、提出していただいた診断書等をすべてデータ化し、支払システムで正確・迅速に支払可否を判断するとともに、他の保険金・給付金の支払事由に該当する可能性がないかを点検し、お支払の可能性のあるものについて請求のご案内を行っています。

保険金等支払審議会

保険金・給付金の支払査定に関して、客観的な立場から判断の妥当性を審議することを目的として、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る「保険金等支払審議会」を設置しています。

8 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(2018年度)

2018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

40,508件
1,378億円

入院や手術などの保障としてお支払した給付金

415,776件
687億円

※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す。

(単位：件、百万円)

		件 数	金 額
保 険 金		40,508	137,838
	死亡保険金	30,743	100,027
	災害保険金	72	1,039
	高度障がい保険金	3,283	15,294
	満期保険金	6,409	21,301
	その他	1	175
給 付 金		415,776	68,652
	死亡給付金	645	1,047
	入院給付金	51,047	5,714
	手術給付金	31,042	5,415
	障がい給付金	116	172
	生存給付金	1,621	709
	一時金	328,727	55,083
	その他	2,578	508
合 計		456,284	206,490

お支払非該当件数および内訳(2018年度)

2018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、お支払非該当となった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	10	14	0	52	47	0	7	106	120
重大事由解除	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
免責事由該当	20	1	1	0	22	0	10	5	0	1	16	38
支払事由非該当	0	12	50	140	202	0	480	8,059	84	411	9,034	9,236
その他	0	0	0	2	2	0	0	0	0	2	2	4
合計	24	13	51	152	240	0	542	8,111	84	421	9,158	9,398

※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す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。