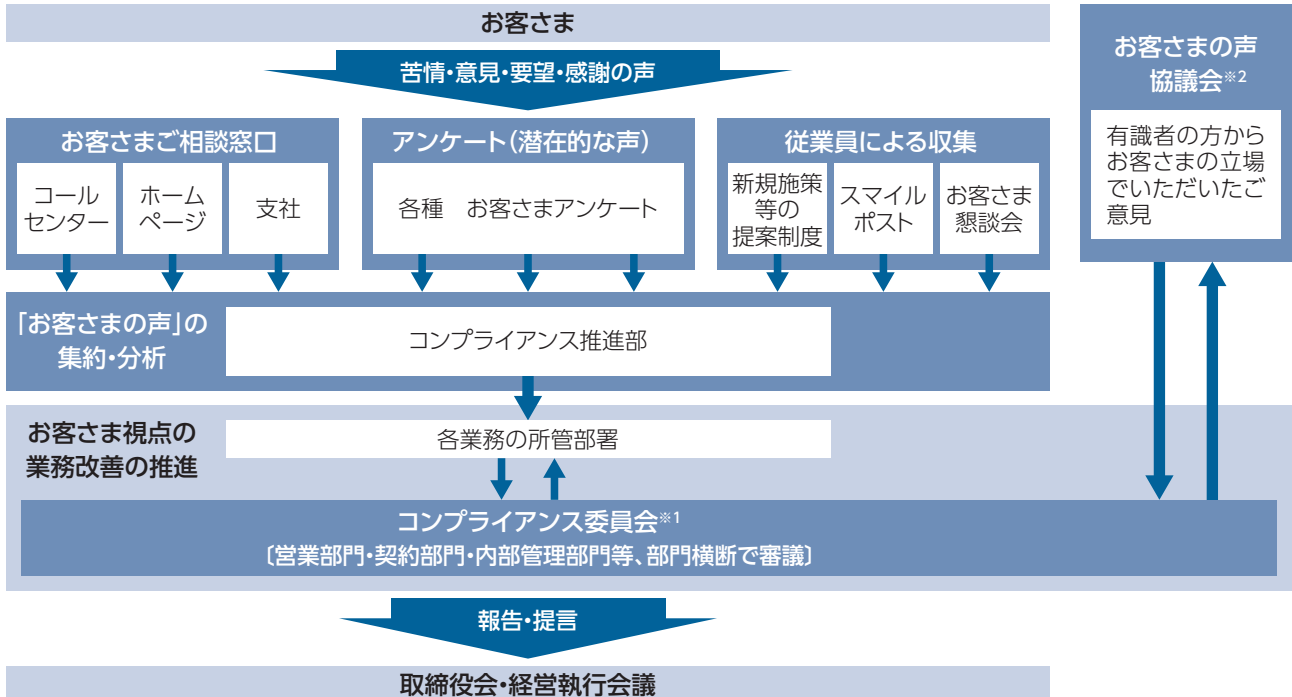


お客さま満足に対する取り組み

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 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」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。

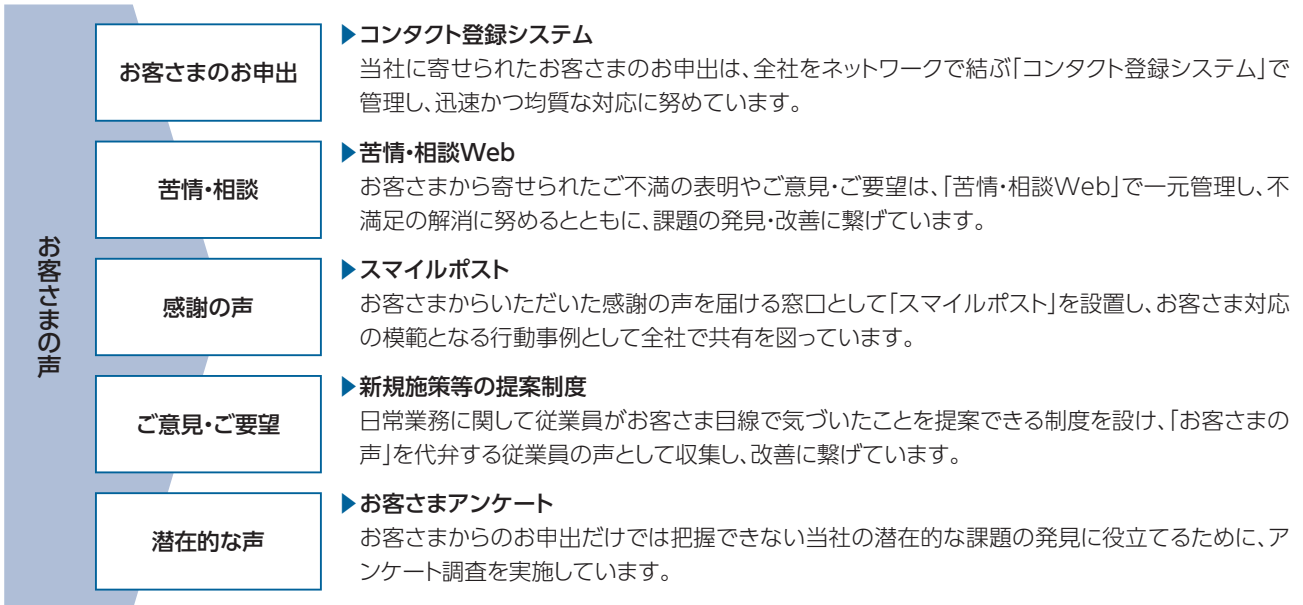
※2 外部有識者の知見をお客さまの立場に立った健全な業務運営に活かしていくため、「お客さまの声協議会」を設置し、お客さまサービスの向上にかかわる業務運営状況や「コンプライアンス委員会」の審議内容等に関する妥当性・有効性を検証しています。

お客さまの声協議会 メンバー(2024年4月1日現在)

社外委員	浅井 義裕 氏	(明治大学 商学部 教授)
(50音順)	有吉 尚哉 氏	(西村あさひ法律事務所・外国法共同事業 弁護士)
	井岡 智子 氏	(一般財団法人消費科学センター 理事)
	根本 慎太郎 氏	(大阪医科薬科大学 医学部 医学博士専門教授)

「お客様の声」をお聴きする取組み

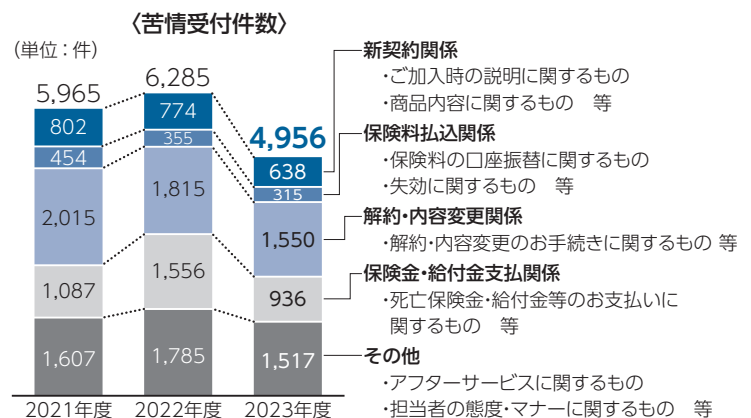
全国の支社のほか、コールセンターやホームページ上に設置したご意見・ご要望窓口などで、「お客様の声」を幅広くお聴きしています。これらの声は、社内で適切に管理し、お客さま満足の一層の向上に活かしています。



(1) 苦情受付状況(2023年度)

当社では、「お客様の声」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わかったもの」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(2023年度)

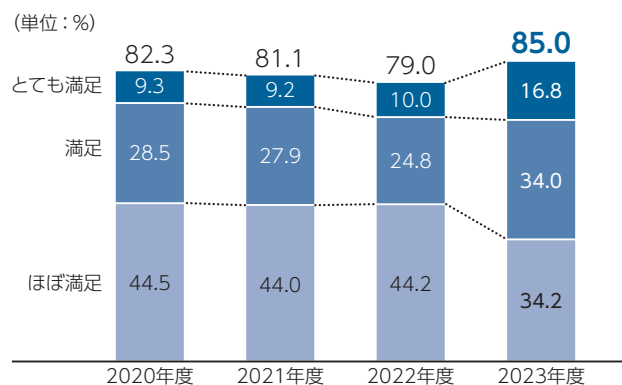
当社では、「商品・サービス」「アフターフォロー」などに対する満足度をおうかがいする「お客さま満足度アンケート」を実施しています。

〈場面ごとの満足度〉
(単位: %)

加入時	加入後	受取時
87.0 (+0.9pt)	82.7 (+6.4pt)	88.1 (+4.4pt)

*カッコ内は2022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。

「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 業務多忙のためなかなか時間がとれない。好きな時間帯に加入手続きを行いたい。

改善内容 **保険加入のリモート手続きを開始**
・すべての保険加入手続きにおいて、リモートで加入手続きを行なえる「つながる手続」を導入しました。
お客さま自身のご都合にあわせて時間や場所の制約なくお手続を行うことができます。

改善事例2

お客さまの声 給付金の請求手続きをしたいが、記入と郵送に手間がかかり面倒。

改善内容 **「保険金・給付金請求、解約請求、契約者貸付、契約者貸付金の返済」のインターネット手続を開始**
・保険加入手続に加え、インターネット手続の対象を保険金・給付金請求、解約請求、契約者貸付および契約者貸付金の返済に拡大しました。お客さまからコールセンターにお申出いただいた内容をあらかじめ表示していますので、画面の表示内容をご確認いただくだけで簡単にお手続が完了し、最短で当日の給付金等のお受取りが可能です。

改善事例3

お客さまの声 給付金の請求をしたいが、病院まで診断書を取りに行くのも面倒。

改善内容 **給付金請求手続におけるご提出書類の簡素化**
・お客さまの給付金請求手続にかかるご負担を軽減するため、診断書のご提出を省略し、診察料等のお支払い時に交付される「診療明細書」の写しをご提出いただくことで給付金をお支払いできる取組みを導入しました。また、一部の満期保険金や個人年金の支払において、お客さまから請求書類をご提出いただくことなくお支払いする「請求書レス支払」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・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 お客さまサービスを通じた健康支援・経営支援の取組み

当社では、万が一の際やケガや病気で働けなくなった場合の経済的リスクにそなえる「生命保険」の提供に加え、中小企業のみなさまの事業継続・発展の力になりたいとの思いから、様々なサービスを提供しています。

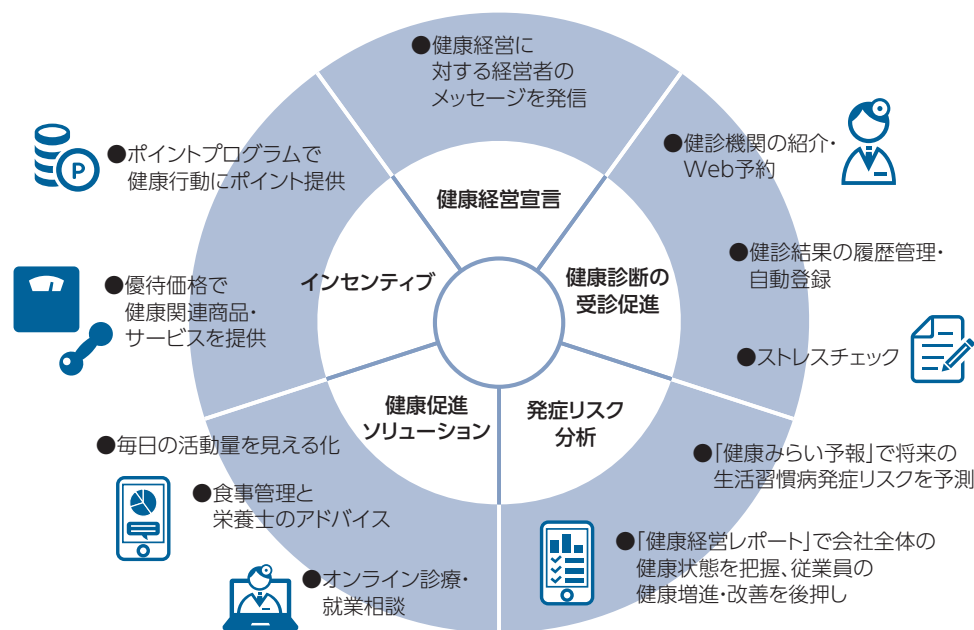
健康支援

KENCO SUPPORT PROGRAM

経営者による「健康経営^{※1}宣言」の社内共有、健康診断の受診促進、発症リスクの分析、インセンティブの提供など、「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。中小企業の「健康経営」実践を支援することで、中小企業とそこで働く人々がイキイキと活躍できる社会づくりと、日本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。

2022年1月には、当プログラムと連動した健康増進型保険「会社みんなでKENCO+」^{※2}を発売し、「健康経営による病気の予防」と「保障による予期せぬリタイアへのそなえ」を一体的にご準備いただけるようになりました。

また、2023年2月より会社全体の健康状態を可視化した「健康経営レポート」や、健康経営に役立つ様々な情報を定期的にお届けする「健康経営定期便活動」を開始しました。



※1 「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NPO法人 健康経営研究会の登録商標です。

※2 正式名称は「無配当年満期重度就業不能保障定期保険(無解約払戻金型)」と「無配当歳満期重度就業不能保障定期保険(解約払戻金抑制割合指定型)」です。

DAIDO KENCO AWARD

「健康経営に積極的に取り組んでいる企業をより一層応援したい」「健康経営にこれから取り組む企業の、一步を踏み出す支えになりたい」との思いから、大同生命独自の表彰制度「DAIDO KENCO AWARD」を創設しました。

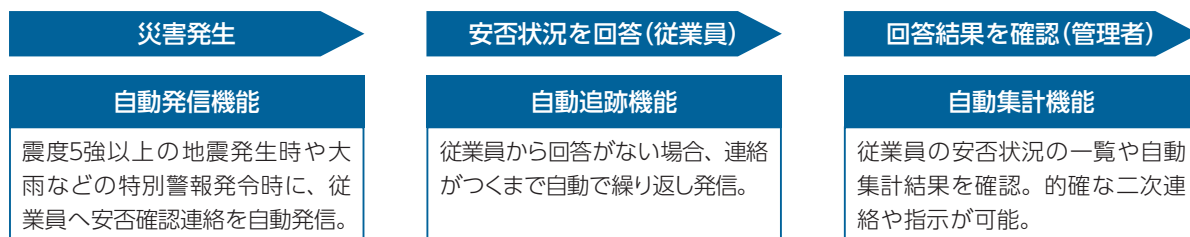
当表彰制度では、経済産業省の「健康経営優良法人認定制度」を参考に作成したアンケート回答に加え、KSP活用状況などを評価基準に盛り込んでいます。表彰該当企業への表彰状・盾の贈呈のほか、特設サイト・外部メディアなどを通じて健康経営の取組事例を広く社会に発信します。



DAIDO KENCO AWARD表彰サイト

安否確認システム

近年、予期せぬ大規模な自然災害が増加しており、大地震や台風・集中豪雨などによる災害発生時の従業員の安全を願う中小企業経営者の想いにお応えできるよう、従業員の安否を迅速に確認できるシステムを提供しています。



人材採用・育成支援サービス

中小企業の経営課題のひとつである人材に関するお悩みごとに幅広くお応えできるよう、「人材採用・育成に関する無料相談(人材よろず相談)」と4つの有料サービスを提供しています。

人材よろず相談【無料】

人材採用・育成に関する無料相談、募集・採用面接に関するアドバイス など

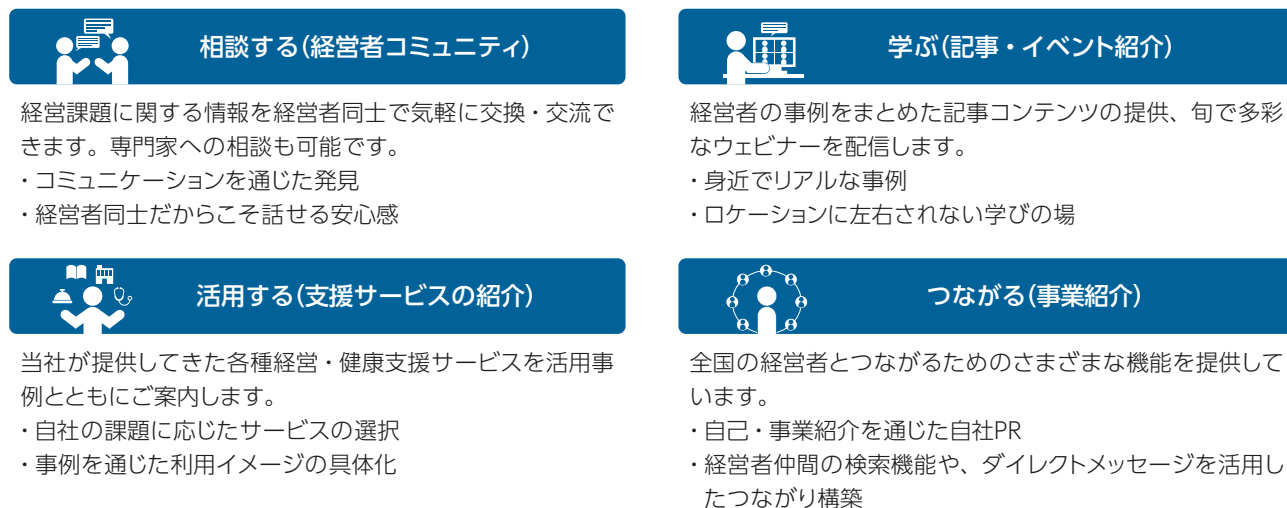


人材に関する企業のお悩みに応じたサービスメニューをご案内



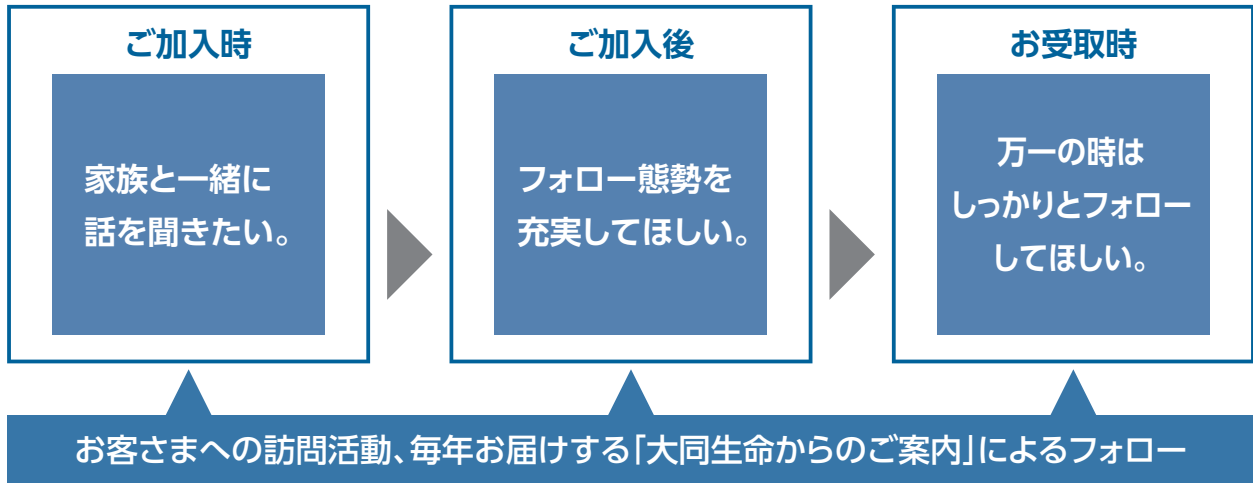
どうだい? ~社長が声をかけあうサイト~ <https://dodai.daido-life.co.jp>

中小企業経営者とともに社会課題の解決に取り組んでいくことを目的としたWebコミュニティで、“相談する(経営者同士が想いや悩みを共有できるコミュニティ)”、“学ぶ(経営者の身近でリアルな事例を記事や動画で配信)”、“活用する(経営を支援する各種サービスを一元的に案内)”、“つながる(自社・事業紹介やメッセージ機能の提供)”という4つの価値を提供しています。2024年3月時点で会員数が6万名を突破しました。



3 ベストシニアサービス

当社では、高齢のお客さまへ「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。



	主な取組み	内容
ご加入時	ご家族の同席	お申込内容を十分にご理解いただくため、70歳以上のお客さまがご加入される場合は、手続き時にご家族の同席を推奨しています。ご家族同席のもと、お申込内容や重要な事項等を丁寧に説明し、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、手続きいただいています。
ご加入後	定期的なお客さまの状況確認	保険金等を確実・迅速にお受取りいただけるよう、一定年齢以上のお客さまに対して、未請求の保険金等がないか定期的に確認しています。
	ご家族登録制度	ご契約内容について、ご本人以外からのお問い合わせにもお応えできるよう、ご家族の情報登録をご案内しています。また、ご希望のお客さまには、登録いただいた方にも「ご契約内容のお知らせ」をお届けしています。
	電話番号の複数登録	ご契約に関して確実・迅速にご連絡できるよう、複数の電話番号(自宅+携帯電話)の登録をご案内しています。
	契約期間中手続き時の家族同席	ご加入時と同様、ご家族に手続き内容をご理解いただき安心して契約を継続いただけるよう、70歳以上のお客さまが契約者変更・受取人変更される場合は、手続き時にご家族の同席をご案内しています。
お受取時	指定代理請求特約	ご本人による給付金等の請求が難しい場合、あらかじめ指定いただいた方がご請求いただける指定代理請求特約をご案内しています。



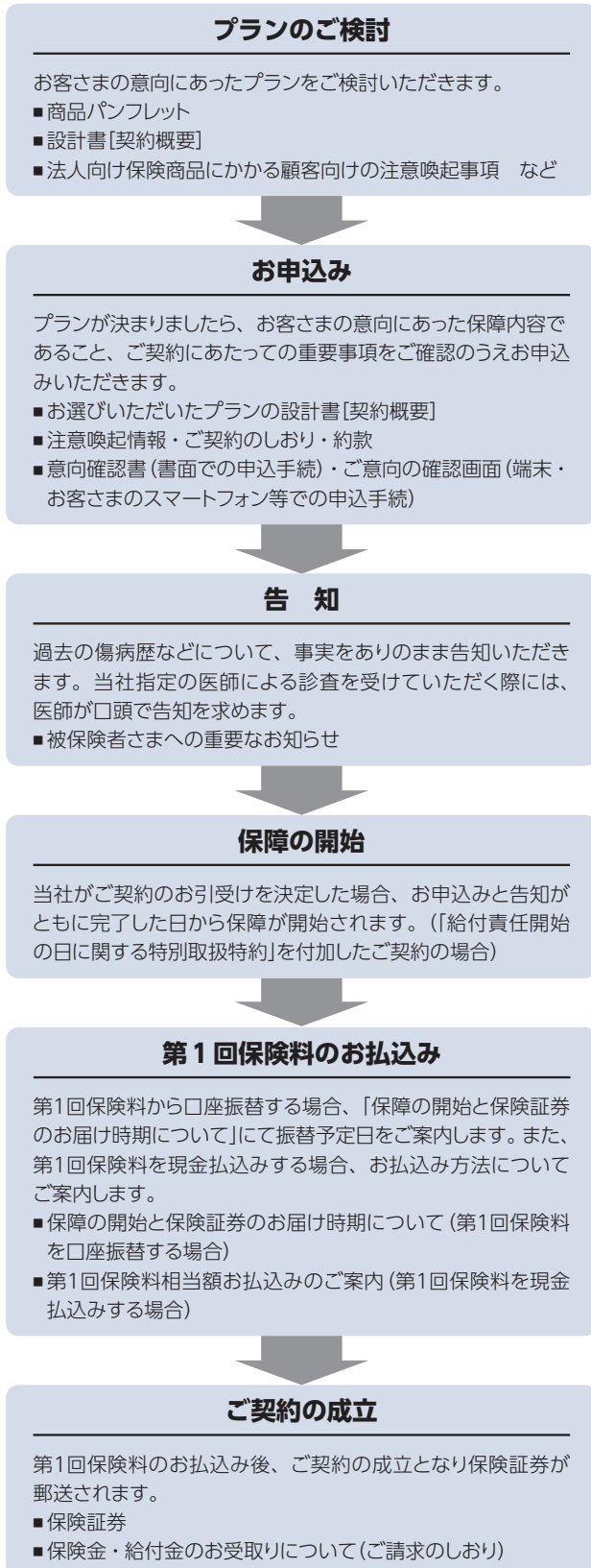
●「ベストシニアサービス」

T&D保険グループの太陽生命と同じ名称を共有し、高齢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、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。

法人向け保険商品のご検討に際してご留意いただきたいこと

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(書面での申込手続)・ご意向の確認画面(端末・お客さまのスマートフォン等での申込手続)

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。

📄 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。

保障の開始と保険証券のお届け時期について

(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される際に、担当者が読み上げて説明します。なお、お客さまのスマートフォン等でお申込みいただく場合は、動画を視聴いただけます。

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に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の過不足や、適合商品のご案内を行うことで、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
- 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。

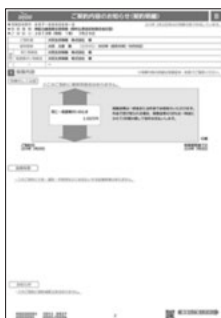
「大同生命からのご案内」には、ご契約内容をイメージ図などでわかりやすくご説明した「ご契約内容のお知らせ*1」、および保険金等をもれなくご請求いただくための確認方法や各種サービスなどを記載したリーフレットなどを同封しています。

法人のお客さまには「経理処理案内サービス*2」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。

*1 ご加入の契約内容に変更が生じた場合でも、インターネットで最新のご契約内容をご確認いただけます。

*2 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)〉



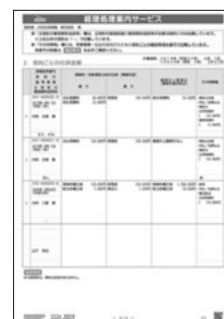
〈経理処理案内サービス(法人のお客さま)〉



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情報提供

インターネット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。

※契約者マイページ(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

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・利便性の向上

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)

身体障がい者手帳の申請支援サービス

「就業障がい保険金」の支払要件である「身体障がい者手帳の交付」について、健康上の理由などにより申請手続にお困りの方に対し、申請書類の手配から提出までをご支援するサービスをご提供しています。(加入商品に関わらずすべての契約者・被保険者をご利用可能)

診断書取得代行サービス

お客さまご自身で診断書を取得できないご事情がある場合でも確実にご請求いただけるよう、当社が医療機関から診断書を取得するサービスをご提供しています。

先進医療給付金の直接支払サービス

先進医療のなかでも治療費が高額となる「陽子線治療」「重粒子線治療」について、先進医療給付金を医療機関へ直接お支払いすることで、お客さまの一時的な経済的負担を軽減するサービスをご提供しています。

つながる手続(保険金・給付金請求)

より迅速な保険金・給付金のお支払いのため、紙面(郵送)ではなく、お客さまご自身のスマートフォンやパソコンでもお手続いただけるサービスをご提供しています。

●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・給付金をも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、該当可能性のあるお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、お支払い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い

保険金および給付金のお支払状況(2023年度)

2023年度に、保険金や給付金などをお支払い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いした保険金

36,916件

1,433億円

入院や手術などの保障としてお支払いした給付金

434,798件

639億円

(単位:件、百万円)

		件数	金額
保険金		36,916	143,278
	死亡保険金	28,736	106,406
	災害保険金	82	810
	高度障がい保険金	4,012	20,293
	満期保険金	4,086	15,542
	その他	0	225
給付金		434,798	63,942
	死亡給付金	629	1,214
	入院給付金	46,056	4,868
	手術給付金	33,493	5,419
	障がい給付金	86	107
	生存給付金	763	334
	一時金	351,515	50,517
	その他	2,256	1,479
合計	471,714	207,220	

※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。

お支払非該当件数および内訳(2023年度)

2023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)

お支払いに 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	7	0	0	12	19	0	12	10	0	8	30	49
重大事由解除	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
免責事由該当	13	1	0	0	14	0	8	7	0	0	15	29
支払事由非該当	0	3	53	275	331	0	518	7,467	53	243	8,281	8,612
その他	0	0	0	2	2	0	0	0	0	2	2	4
合計	20	4	53	289	366	0	538	7,484	53	253	8,328	8,694

※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列が含まれています。

- ・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いしますが、その場合にお支払いしなかった一方の非該当の手術の件数
- ・約款上、60日に1回のお支払い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。