

平成30年6月29日

各 位

大同生命保険株式会社  
代表取締役社長 工藤 稔

## 「消費者志向自主宣言」の取組結果（平成29年度）について

T&D保険グループの大同生命保険株式会社（社長：工藤 稔）は、平成29年1月に公表した「消費者志向自主宣言」の平成29年度取組結果をお知らせいたします。

当社では、消費者庁の推進する「消費者志向経営」（※）の実現に向け、平成29年1月に「消費者志向自主宣言」を策定いたしました。

今般、当宣言に基づいて実施した事業活動を取りまとめ、公表するものです。

※消費者の視点に立ち、消費者の権利の確保および利益の向上を図ることを経営の中心に位置づける事業活動。

当社は引き続き、あらゆる接点でいただいた「お客様の声」をもとに、お客様のニーズにあった最適で質の高い商品・サービスを提供することで、中小企業をはじめとするすべてのステークホルダーの満足度の増大を追及してまいります。

### <掲載場所>

- ・ 取組結果の概要を別紙に記載。
- ・ 全文は下記ホームページに掲載しております。

<https://www.daido-life.co.jp/company/info/consumer.html>

〔お問合せ先〕 広報課 TEL 03-3272-6206

## <取組結果の概要>

1. お客さま本位の業務運営推進態勢の構築
  - ・お客さま視点の業務運営を実践するため、「フィデューシャリー・デューティー推進委員会」や、社外有識者を加えた「お客さまの声協議会」の専門委員会を設置。
2. 中小企業経営者の様々なリスクをカバーする保険商品の提供
  - ・死亡リスクをカバーする定期保険に加え、就業不能リスク等をカバーする保険商品を開発、ご提供。
3. 健康関連施策の推進
  - ・中小企業での従業員の健康管理・増進をサポートする「大同生命 KENCO SUPPORT PROGRAM」をご提供。
  - ・サイバーダイン社が開発したロボットスーツを用いた特定疾病治療に対し、治療費負担を軽減する「HALプラス特約」をご提供。
4. 各種サービスのご提供
  - ・中小企業のお客さまの利便性向上にむけた各種サービスを開発、ご提供。
    - ✓経理処理案内サービス
    - ✓対話型告知画面
    - ✓セルフ検査 onTV
    - ✓医療機関あて直接支払いサービス
5. お客さまの声に基づく業務改善・お客さま満足度向上の取り組み
  - ・お客さまの声をもとに、平成29年度は251件の業務改善を実施。
  - ・全社共通の取り組みに加え、全国各支社で独自のCS向上に向けた取り組みを実施し、好事例を共有。
6. お客さまへの情報提供の充実
  - ・定期的に、契約後の保障ニーズの変化を確認する「ニーズ点検活動」を実施。
  - ・請求書類等の分かりやすさが評価され、UCDAアワード2017において「情報のわかりやすさ賞」を受賞。
7. 高齢や障がいのあるお客さまへの対応
  - ・高齢のお客さまのお手続き時に、ご家族のご同席を推奨する等の「ベストシニアサービス」を推進。
  - ・高齢や障がいのある方への理解を深めるため、全役職員が「ユニバーサルマナー検定3級」を取得。