

2019年6月28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（2018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、「消費者志向自主宣言」の2018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、「消費者志向自主宣言」を策定、公表しております。

今般、当宣言に基づいて実施した事業活動を公表するものです。

※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、引き続き中小企業をはじめとするお客さまに「最高の安心」と「最大の満足」をお届けすることで、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>

- ・ 取組結果の概要を次頁に記載。
- ・ 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>

<取組結果の概要>

1. 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だけでなく、就業不能リスクをカバーする保険商品を充実させることで、死亡保障と就業不能保障を合わせたトータルな保障をご提供。
- ・経営者個人の介護保障ニーズにお応えする「介護リリーフα」を発売。

2. 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。

3. 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 | お客さまの決算期に保険料等の仕訳をご案内。 |
| 安否確認システム 業界初 | 災害発生時に経営者が従業員の安否を確認できるシステムの無償提供を開始。 |
| 外国人従業員のご加入取扱拡大 業界初 | 外国語での説明資料、通訳窓口設置等により、外国人従業員の福利厚生のための生命保険加入取扱を拡大。 |
| 即日着金システムの稼働 | 必要な資金を迅速にお受取いただけるよう、即日着金システムを稼働し、当社処理完了当日中の着金を実現。 |

4. 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

- ・支社、コールセンター等のあらゆる接点で頂いたお客さまの声をもとに業務改善を推進。
- ・お客さま満足度向上に向けて、全社共通の取り組みに加え、お客さまのご期待を上回るプラスαの品質向上を目指し、支社単位で独自の活動を実施。好事例は全国の支社で共有・実践。

5. お客さまへの情報提供の充実

- ・ご加入時には、お客さまに必要な保障額（標準保障額）を算定のうえ、ご提案。
- ・ご加入後は、お客さまの決算期に合わせて訪問し、現在の保障内容や保障ニーズの変化を確認する「ニーズ点検活動」を実施。

6. 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同席を推奨する等の「ベストシニアサービス」を推進。
- ・保険証券の点字化や、コールセンターでの手話通訳サービスを開始。
- ・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。