

「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」

取組結果（2017年6月～2018年3月）



2018年5月31日
大同生命保険株式会社

「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」ごとの取組結果

はじめに	2
【総合評価】お客さま満足度アンケートの結果	3
【方針1】より良い保険商品・サービスの提供	4
・ 制度商品の推進		
・ 定期保険の充実とトータル保障の提供		
・ ニーズ点検活動の実施		
・ 経理処理案内サービスの提供		
・ 大同生命KENCO SUPPORT PROGRAMの提供		
・ H A L プラス特約の発売		
【方針2】「お客さま本位」の提案・販売	8
・ 標準保障額等に基づく提案と重要な情報の読み上げ説明		
・ わかりやすいご案内書面の作成		
【方針3】業務運営の質の向上	9
・ 対話型告知画面（ドリルダウン方式）の導入		
・ セルフ検査onTVの導入		
・ 医療機関あて直接支払サービスの導入		
・ ベストシニアサービスの取り組み		
・ 苦情・感謝の声等に基づく改善取り組み		
【方針4】資産運用	12
・ 資産運用の取り組み		
【方針5】利益相反取引の適切な管理	13
・ 利益相反管理への取り組み		
【方針6】「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等	14
・ 支社における各種研修・CS活動の実施		
・ 各種資格の取得		

- 当社は、社是である「加入者本位」・「堅実経営」をすべての活動の礎とし、中小企業のお客さまに「最高の安心」と「最大の満足」をお届けする生命保険会社を目指しています。
- そのため、平成29年6月に「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」を策定、公表し、全役職員が一丸となって、この想いを強く共有し、お客さまの立場に立った健全な業務運営の実践に取り組んでいます。

[方針1] より良い保険商品・サービスの提供

[方針2] 「お客さま本位」の提案・販売

[方針3] 業務運営の質の向上

[方針4] 資産運用

[方針5] 利益相反取引の適切な管理

[方針6] 「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等

[方針7] 推進態勢

- 「方針7」では、各方針の取り組み状況等を定期的に確認、公表することとしており、これに基づき、当資料で平成29年度の取り組み結果をご報告するものです。
- 当社では、よりお客さまにご満足いただける生命保険会社を目指し、利便性の高いサービスの提供や業務品質の改善に継続して取り組んでまいります。

「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」 総合評価

- 当社では、ご加入時・ご加入後・お支払時の各場面での業務運営について、「お客さま満足度アンケート」を実施しています。
- 当アンケートは、「お客さま本位の業務運営に係る取り組み」に対して、お客さまから直接評価をいただくものであることから、その結果である「お客さま満足度」を成果指標（KPI：key performance indicator）に設定いたしました。
- 平成29年度の「お客さま満足度アンケート」では、当社に対する総合的な満足度は87.0%という評価をいただきました。また、加入時の満足度は89.9%、加入後の満足度は85.2%、支払時の満足度は87.5%という評価をいただきました。

当社に対する総合的なお客さま満足度

87.0% 前回比 +6.2pt

■ 調査実施概要

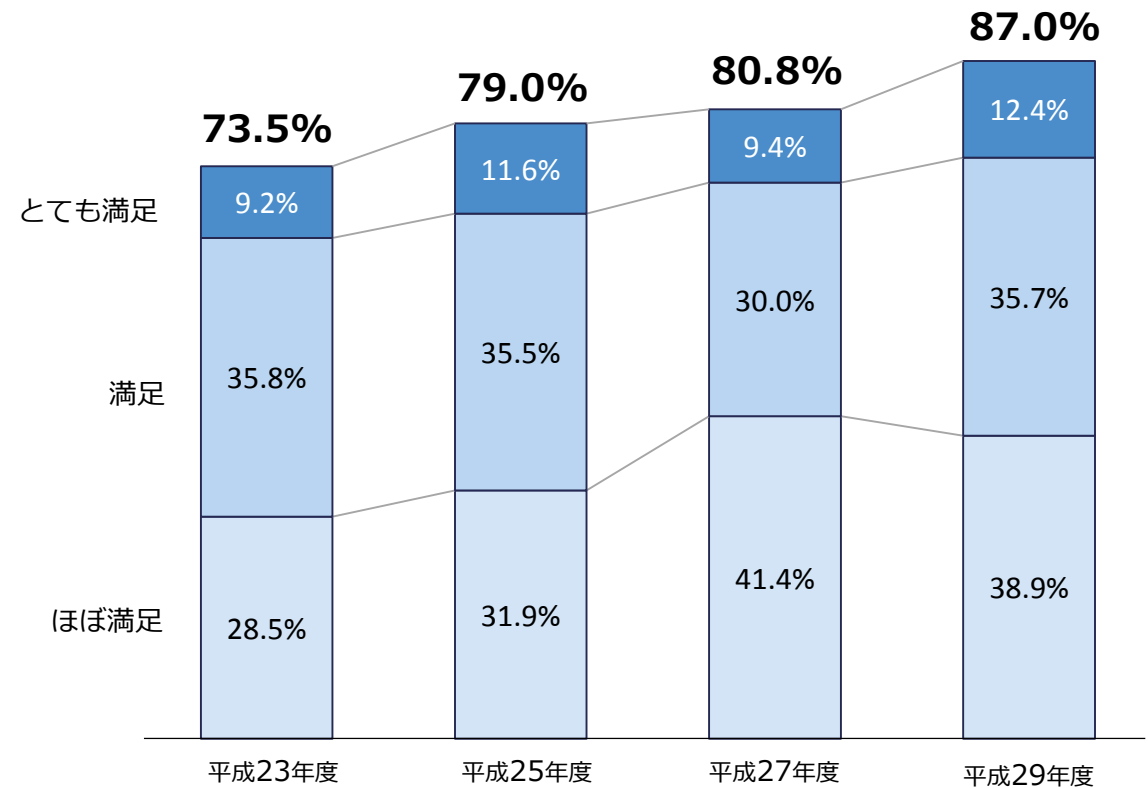
- ・ 調査対象：企業経営者、個人事業主
- ・ 調査方法：インターネットによる回答方式
- ・ 調査期間：平成29年7月～8月
- ・ 有効回答：6,439社
- ・ 評価方法：「とても満足」「満足」「ほぼ満足」「どちらともいえない」「やや不満」「不満」「とても不満」の7段階（満足度は「とても満足」「満足」「ほぼ満足」の合計）

<場面ごとの満足度>



* カッコ内は平成27年度比

<お客さま満足度の推移>



[方針1] より良い保険商品・サービスの提供①

<制度商品の推進>

- 当社は、経営者のさまざまなリスクをカバーするために、中小企業関連団体や税理士団体等と提携するとともに、それぞれの団体の特性に応じた制度商品を開発し、中小企業のお客さまに対して、充実した保障制度や福利厚生制度をお届けしてまいりました。
- 当社は、平成30年3月末時点で、約37万社のお客さまのご契約をお預かりしております。



<定期保険の充実とトータル保障の提供>

<定期保険の充実>

- 当社は、経営者の死亡リスクをカバーする定期保険を主力商品として位置づけ、中小企業のニーズに応じて、低廉な保険料で死亡保障を確保できる『定期保険』、経営者の死亡・生存退職金をあわせて準備できる『超長期定期保険』等を提供してまいりました。

[個人定期保険の主な商品]

- 定期保険「Rタイプ」
- 超長期定期保険「Lタイプ」



<定期保険の充実とトータル保障の提供（つづき）>

<就業不能保障の充実>

- 当社は、少子高齢化等による経営者の高齢化や在任期間の長期化を踏まえ、『就業不能保障』の充実に取り組んでおり、中小企業のお客さまを様々なリスクからお守りするため、死亡保障と就業不能保障を合わせたトータルな保障を提供しております。

[就業不能保障の商品]

- 重大疾病保障保険「Jタイプ」
- 就業障がい保障保険「Tタイプ」
- 平成29年10月には、経営者の介護保障ニーズと中小企業における資産形成ニーズにお応えする「介護保障定期保険」を発売し、商品ラインアップを拡充しました。

<個人保障の提供>

- 中小企業（法人）をお守りすることに加え、経営者の個人としての保障ニーズにもお応えするために、介護保障の充実に取り組んでおり、これにより、法人・経営者個人一体のトータルな保障を提供しております。

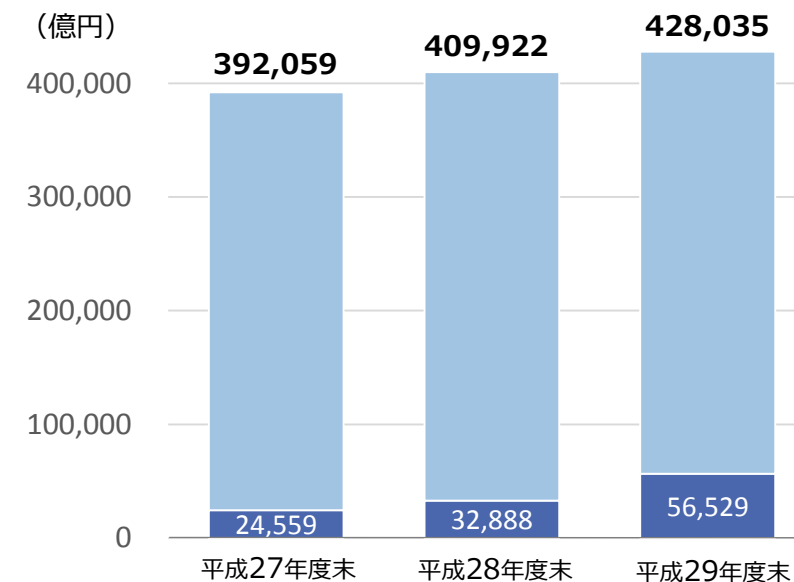
[介護保障の商品（経営者個人向け）]

- 介護収入保障保険「収入リリーフ」
- 終身介護保障保険「介護リリーフ」
- あわせて、商品の付帯サービス「介護コンシェル（介護全般のご相談受付・介護施設のご紹介等）」を無料で提供しております。

【実績】

- 就業不能保障商品、介護保障商品を含む個人保険・個人年金保険の保有契約高合計は、平成30年3月末で42兆8,035億円（対前年度比104.4%）となりました。

<保有契約高>



■ うち就業不能保障商品、介護保障商品（*）

* Jタイプ[重大疾病保険金額]、Tタイプ[就業障がい保険金額]、介護保障定期保険[介護保険金額]、収入リリーフ、介護リリーフ[介護保険金額]の合計

[方針1] より良い保険商品・サービスの提供③

<ニーズ点検活動の実施>

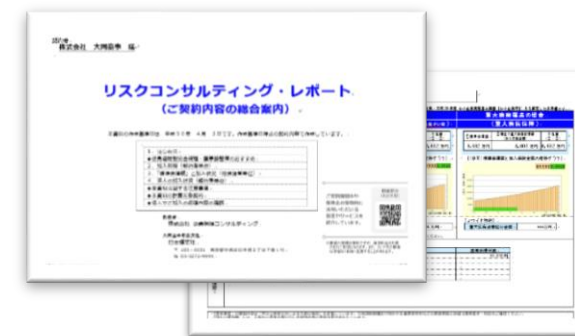
- 当社では、当社の営業職員や代理店が、企業の決算期などにあわせてお客さまを訪問し、現在のご契約内容や標準保障額(*)を説明する『ニーズ点検活動』を実施しております。この活動を通じて、お客さまの経営環境等に応じた保障ニーズの変化に柔軟に対応できるよう取り組んでおります。

* 経営者に万一のことがあった場合や就業不能となった場合に、必要と想定される資金を独自の基準で、お客さまの状況に応じて算出したもの。

お客さまの声

- 既契約の内容や必要な保障などをわかりやすく説明してくれて、大変助かりました。どんな保険にいくら入ったらいいのかわからなかったのですが、標準保障額を説明してもらったので、しっかり理解できました。

現在のご契約内容や標準保障額を説明する
「リスクコンサルティング・レポート」



<経理処理案内サービスの提供>

- 中小企業のお客さまは、保険料や配当金について、保険種類や保険期間等に応じた経理処理が必要となるため、税務申告時等の参考情報として保険料などの仕訳等をご案内する『経理処理案内サービス』をご提供しております。

お客さまの声

- 「経理処理案内サービス」は、具体的な経理処理の方法が記載されているので、本当にわかりやすく丁寧な内容だと感じています。法人向けの行き届いたサービスで大変重宝しています。

保険料などの仕訳等をご案内する
「経理処理案内サービス」



＜大同生命KENCO SUPPORT PROGRAMの提供＞

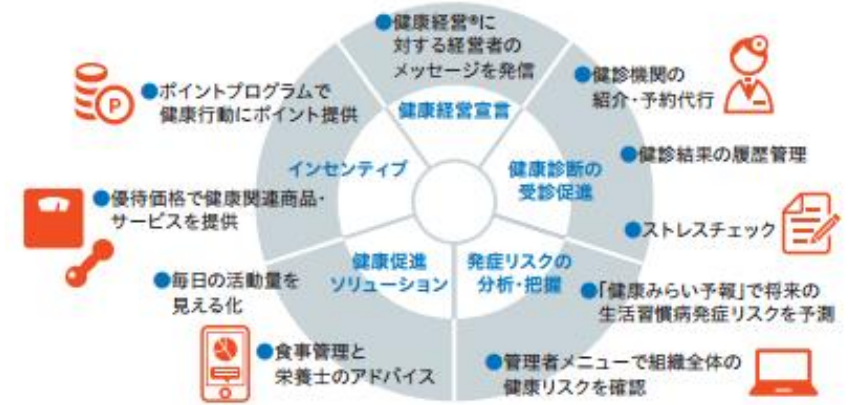
- 当社は、中小企業による健康経営(*)の実践を総合的にサポートする『大同生命 KENCO SUPPORT PROGRAM (ケンコウ・サポート・プログラム)』を、平成29年4月よりご提供しております。
- 当プログラムの導入企業は、3,081社(平成30年3月末)となり、多くのお客さまにご利用いただいております。
- * 「健康経営」とは、企業が従業員の健康管理を経営的視点から考え、戦略的に従業員の健康管理・健康づくりを実践することです。「健康経営」は特定非営利活動法人健康経営研究所の登録商標です。



お客さまの声

- 「健康経営」を説明してもらい、健康への意識が変わり、毎日計画的に運動するようになりました。大同生命は中小企業のことを親身に考えてくれていると思いました。ありがとう。

大同生命「KENCO SUPPORT PROGRAM」の全体像



＜HALプラス特約の発売＞

- 当社は、サイバーダイン社が開発・提供するロボットスーツ「HAL®医療用下肢タイプ」を用いた特定の疾病治療に対し、受療者の治療費用負担を軽減する『HALプラス特約』を平成29年7月から発売しました。当特約を付加した医療保険(Mタイプ)の保有契約件数は、26.6万件(平成30年3月末)となりました。



[方針2] 「お客さま本位」の提案・販売

＜標準保障額等に基づく提案と重要な情報の読み上げ説明＞

- 当社では、お客さまのご意向（ニーズ）の推定・把握に際して、法人のお客さまには「標準保障額算定書」で、個人のお客さまには「生活設計提案書(*)」で必要な保障額を説明し、お客さまにとって最適な保険商品をご提案するよう努めております。
* お客さまの家族構成、生活費等からライフサイクルに応じて必要と想定される資金を独自の基準で算出したもの。
- 当社では、ご契約内容の中でも特に重要な箇所（保障内容や、保険金等をお受取りいただけないケース等のお客さまにとって不利益な事項等）を営業職員・代理店が読み上げてご説明するルールを定め、保険商品のご提案・申込手続きに際して、重要な情報を正しくご理解いただけるよう取り組んでおります。

お客さまの声

- 加入にあたって、契約にともなう不利益事項まで丁寧に説明してくれ、質問にも真摯に回答してくれました。とても信頼でき、大変ありがたかったです。

「標準保障額算定書」

標準保障額	万が一の場合	最大保障額の場合
1. 生涯保障のための資金	8,000万円	8,610万円
2. 遺言執行費	2,100万円	2,100万円
3. 遺言執行費	3,500万円	90万円
4. 子供の教育費	500万円	500万円
5. 遺言執行費・遺言執行費	300万円	300万円
6. 納付準備金	2,700万円	1,220万円
7. 遺言執行費	1,600万円	1,248万円
8. 遺言執行費	900万円	900万円
9. 納付準備金	200万円	200万円
10. 準備金	300万円	—
標準保障額	9,614万円	4,858万円
	9,254万円	

＜わかりやすいご案内書面の作成＞

- 当社では、より見やすくわかりやすい書面となるように、お客さまへの各種ご案内書類の改善に取り組んでおります。その結果、優れたコミュニケーションデザインを表彰する「UCDAアワード2017」において、優秀賞にあたる「情報のわかりやすさ賞」を受賞しました。

受賞対象	受賞時期	運営主体
給付金請求手続きのご案内	平成29年10月	一般社団法人 ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会
保険料口座振替のお知らせ、保険料払込のご案内		

(参考：過去の受賞) 「大同生命からのご案内」(平成22年)、「契約概要(設計書)」(平成27年)、「契約申込書(電子媒体)」(平成28年)

[方針3] 業務運営の質の向上①

<対話型の告知画面(ドリルダウン方式)の導入>

- 当社は、お客さまの健康告知について、タブレット型営業支援端末によるペーパーレス手続で、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、お客さまの告知にかかる負担を軽減しました。
- また、平成29年12月に機能を拡充し、医務査定結果を即時に回答できるようにいたしました(一部ご契約を除く)。これにより、お客さまへの速やかなご案内と、保険引受までのスピードアップを実現しております。



<セルフ検査onTVの導入>

- 当社は、平成30年2月より、お客さまのご負担軽減のため、医師による診査に替えて、お客さまご自身が検査(血圧測定・指先からの採血検査)を行う『セルフ検査 onTV』を導入しました。
- お客さまには、タブレット型営業支援端末のTV電話機能を利用し、専門オペレーターのガイダンスにそって、検査をしていただきます。
- 指先採血の検査結果は、お客さまに郵送でお届けしますので、健康管理にお役立ていただくことが可能です。

<医療機関あて直接支払サービスの導入>

- 当社は、平成30年1月より、先進医療給付金の「医療機関あて直接支払サービス」を開始しました。公的な医療保険制度の適用とならない先進医療「陽子線治療・重粒子線治療」では、高額な治療費をお客さまが一時的にご負担する必要がありましたが、このサービスの導入により、お客さまの一時的な費用負担が軽減され、安心して受療いただけるようになりました。



<ベストシニアサービスの取り組み>

- 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、ベストシニアサービスに取り組んできました。主な取り組み内容は以下のとおりです。

<ご家族同席の推奨>

お申し込み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おります。

ご家族同席のもと、お申し込みの保障内容や、特にご注意ください重要な事項等を丁寧に説明し、お申し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おります。

<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、登録推進に取り組んでおります。

この取り組みにより、平成29年度に新たにご加入された方の89.8%の方に当制度をご登録いただきました。また、ご希望のお客さまには、ご登録いただいたご家族の方にも「ご契約内容のお知らせ」をお届けするサービスを開始しております。

<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、当社から状況を確認のうえ、ご請求いただける保険金等はないか、定期的に確認しております。



お客さまの声

<ご家族同席の推奨>

- 高齢の母が手続きすることとなり心配していましたが、同席して一緒に説明を受けることができたので、安心しました。

<ご家族登録制度のご案内>

- このような便利なサービスを案内してくれて、ありがとうございました。妻に色々な手続きを任せることも多いので、今後は妻から問い合わせができ、大変助かります。



<定期的なお客さまの状況確認>

- 毎年1回、「お変わりはないでしょうか」との確認のお電話をいただいています。いつも気にかけていただき、ありがとうございます。

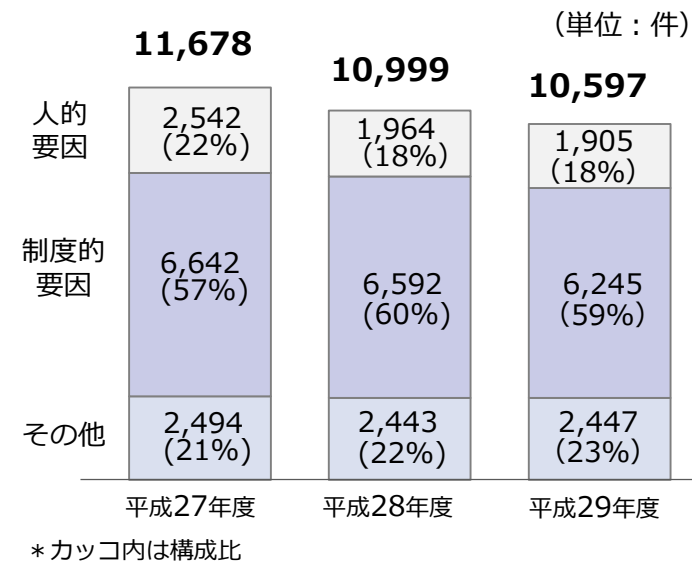
[方針3] 業務運営の質の向上③

<苦情・感謝の声等に基づく改善取り組み>

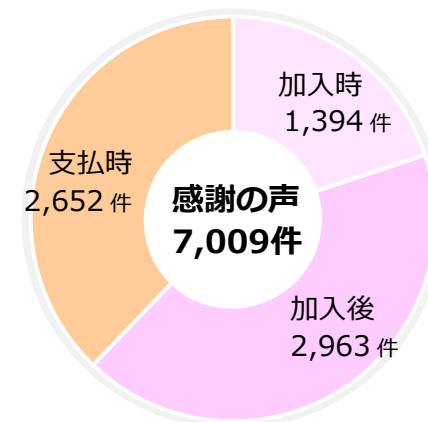
- 当社では、支社、コールセンター、お客さまアンケート等のあらゆる接点でいただいたすべての「お客さまの声」を集約・分析し、定期的に経営層が確認するとともに、分析により発見された課題の改善に取り組んでおります。
- 平成29年度は、ご要望、ご不満が多く寄せられた課題を中心に、251件の改善（帳票改善・事務ルールの変更・新たなサービスのご提供等）を行いました。

お客さまの声	改善例
<ul style="list-style-type: none"> • 法人で加入しているが、被保険者がグループ会社に異動したので、契約者を変更したい。郵送で手続きできないか。 	<p>法人契約の「契約者変更」の郵送手続の開始</p> <ul style="list-style-type: none"> • 法人の契約者変更では、法人の实在確認のため、従来は当社職員との対面手続きとしていましたが、登記簿謄本などの公的証明書の提出による郵送手続きを開始しました。 
<ul style="list-style-type: none"> • 私の生命保険等の資産管理は、顧問の弁護士先生にお願いしているので、私が給付金等を請求できない時はその弁護士に請求手続きをお願いしたい。 	<p>指定代理請求人の指定範囲の拡大</p> <ul style="list-style-type: none"> • 受取人である被保険者が保険金・給付金の請求意思を表示できない場合、親族以外の方からもご請求いただけるよう、指定代理請求人の指定範囲を拡大しました。 

< 苦情件数 >



< 「感謝の声」 件数 >



<資産運用の取り組み>

- ・ 当社は、収益・リスク・資本を一体的に管理する戦略的な経営管理手法（ERM：エンタープライズ・リスク・マネジメント）のもと、安定的な収益確保に向け、資産運用の高度化推進やスチュワードシップ活動に取り組みました。

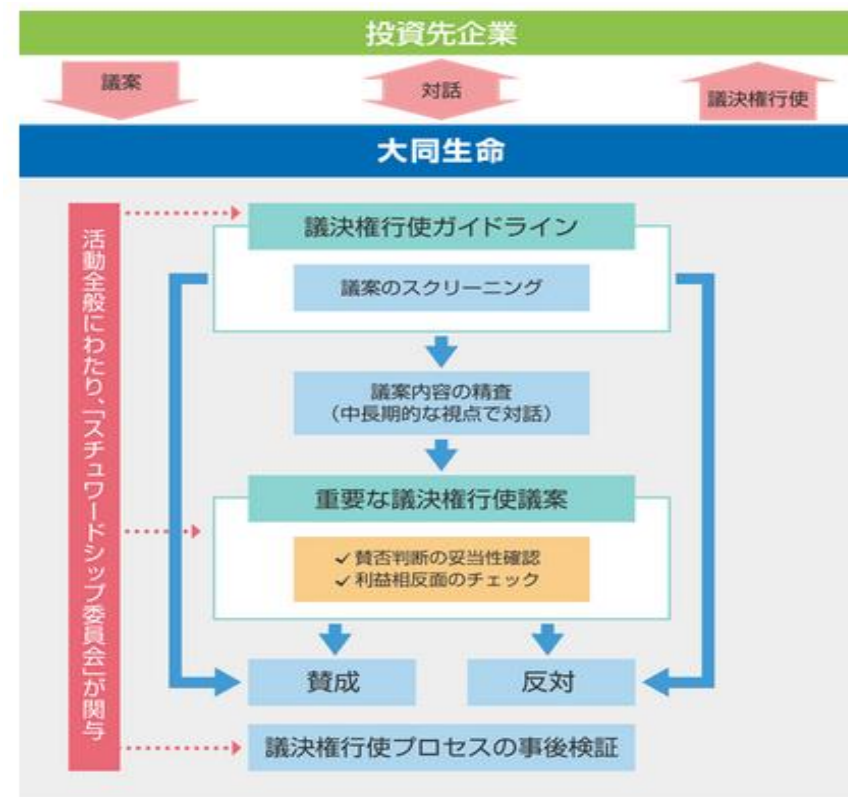
<資産運用の高度化推進>

- ・ 投資環境の変化への迅速な対応や新たな運用手法の開発力強化に向けて、平成29年度始に、運用に専念する職位の新設や組織のフラット化などを実施し、運用体制を再編しました。
- ・ 収益の安定性確保の観点から円金利資産を中心とした運用を継続しつつ、外貨建債券の残高積み増しや、国内外のインフラファイナンス、プロジェクトファイナンスへの取り組み拡大等により、運用利回りの向上を図りました。また、収益源の多様化の一環として、「ESG投資」（*）にも取り組んでおり、平成29年度は、グリーン債券やソーシャル債券等への投資を行いました。

* 環境（Environment）・社会（Social）・企業統治（Governance）に関する要素を考慮した投資

<スチュワードシップ活動への取り組み>

- ・ 「スチュワードシップ責任を果たすための基本方針」に基づき、投資先企業との対話や議決権行使などのスチュワードシップ活動を通じて、投資先企業の企業価値の向上やその持続的成長を促し、中長期的な投資リターン拡大に努めています。
- ・ 平成29年5月の「日本版スチュワードシップ・コード」の改訂を踏まえ、平成29年10月に「スチュワードシップ責任を果たすための基本方針」を改訂しました。
- ・ また、平成29年6月に「スチュワードシップ委員会」を設置し、スチュワードシップ活動全般に関するガバナンス・利益相反管理体制を強化するとともに、平成28年7月～平成29年6月に開催された国内上場企業の株主総会議案について、個別の投資先企業別・議案別行使結果を公表しました。



＜利益相反管理への取り組み＞

- 『利益相反のおそれのある取引』（以下、利益相反取引）とは、当社を含むT & D保険グループ各社が行う取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引をいいます。
- 当社では、利益相反取引の把握・管理をコンプライアンス統括部で適切に実施しました。今後も、お客さまの利益を最優先にするという考えのもと、利益相反取引の防止に努めてまいります。

〔利益相反のおそれのある取引類型例〕

- お客さまが自己の利益を優先させてくれると合理的な期待を抱く場合。
- お客さまの犠牲により、当社を含むT & D保険グループ各社が経済的利益を得るか、または、経済的損失を避ける可能性がある場合。
- お客さまの利益よりも他のお客さまを優先する経済的その他の誘引がある場合。



よくあるご質問・お問い合わせ 文字サイズ

ご契約者の方へ 保険加入をお考えの方へ 代理店・税理士の方へ

大同生命利益相反管理方針の概要

当社は、「中小企業のお客さまに「最高の安心」と「最大の満足」をお届けする生命保険会社を目指します。」という経営ビジョンのもと、「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」に基づき、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を適切に管理してまいります。

当社は保険業法上の保険会社であり、法令に基づく利益相反管理体制として求められる利益相反管理方針（以下「本方針」という。）を策定しています。本方針の概要は以下のとおりです。

1. 利益相反のおそれのある取引に係る管理対象範囲

(1) 対象取引

本方針の対象となる利益相反のおそれのある取引は、当社又は当社の親金融機関等（法令の定めるところのものとし、以下同じ。）若しくは当社の子金融機関等（法令の定めるところのものとし、以下同じ。）が行う取引に伴い、当社又は当社の子金融機関等が行う業務（保険会社が保険業法上行うことができる業務、及び、当社の子金融機関等が行う金融商品取引業や金融商品取引法第35条第1項に規定する金融商品取引業に付随する業務に限ります。以下同じ。）に係るお客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引をいいます。

利益相反のおそれのある取引は、①当社又は当社の親金融機関等若しくは当社の子金融機関等とお客さまとの間の利益相反、又は、②当社又は当社の親金融機関等若しくは当社の子金融機関等のお客さまと他のお客さまとの間等で生じる可能性があります。

「お客さま」とは、当社又は当社の子金融機関等が行う業務に関して、①既に取引関係のあるお客さま、②取引関係に入る可能性のあるお客さま、③過去に取引を行ったお客さまのうち、現在も法的権利を有しているお客さまをいいます。

[方針6] 「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等

<支社における各種研修・CS活動の実施>

- 当社は、全役職員を対象に、企業理念研修を実施（7月）するとともに、コンプライアンス・マニュアルを整備し、集合研修（コンプライアンスの日）や、定期的なコンプライアンス研修を実施しております。
- また、全国の各支社が主体的にお客さま満足の上に取り組みCS活動を推進し、好事例は全社で共有することで、CS向上に努めております。

※CS：Customer satisfaction（お客さま満足）

<各種資格の取得>

- 当社は、高齢の方や障がいのある方をより深く理解し、お客さま一人ひとりに配慮した真心のこもった対応を実践するため、平成29年度に、本社・支社の役職員全員（7,164名）が「ユニバーサルマナー検定3級」を取得しました。

※「ユニバーサルマナー検定」とは、高齢者や障がい者、ベビーカー利用者など多様な方々へ向き合うための「マインド」と「アクション」を体系的に学び、身につけるための検定です。（一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会主催）



Universal Manners Test

- こうした取り組みが評価され、ユニバーサルマナーアワード2017を受賞いたしました。

受賞賞名	受賞時期	運営主体	内容
インクルージョン部門	平成29年10月	一般社団法人 日本ユニバーサルマナー協会	高齢や障がいのあるお客さま等の声が計画段階から反映され、実効性の高い取り組みを行っている企業に贈られる賞。
Web投票グランプリ			一般から「ユニバーサルマナーの取組み」に共感した企業をインターネット投票で選ぶ賞。

- また、生命保険・金融・税制等に関する専門知識を習得するため、ファイナンシャルプランナーなど各種資格の取得を推進しております。
 - FP技能士 3,616名（平成30年3月末）