

「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」

取組結果（2018年4月～2019年3月）



2019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
【新KPI】ご契約者数 トータル保障加入者数	4
【方針1】より良い保険商品・サービスの提供	5
・制度商品の推進		
・定期保険の充実とトータル保障の提供 経営者個人保障の提供		
・二重点検活動の実施		
・経理処理案内サービスの提供		
・大同生命KENCO SUPPORT PROGRAMの提供 など		
【方針2】「お客さま本位」の提案・販売	10
・標準保障額等に基づく提案 重要な情報の読み上げ説明		
・保険金等のお支払状況		
【方針3】業務運営の質の向上	12
・即日着金システムの稼働		
・診断書取得代行サービスの開始		
・外国人従業員のご加入取扱拡大		
・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	15
・資産運用の取り組み		
【方針5】利益相反取引の適切な管理	16
・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	17
・「お客さま視点」での業務遂行を推進するための基本計画の策定		
・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、2017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2018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①

- 当社では、ご加入時・ご加入後・お受取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（K P I : key performance indicator）に設定し、公表しています。
- 2018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84.7%となり、8割以上のお客さまから評価をいただいています。
- 今後も、お客さま一人ひとりの声に耳を傾け、業務の改善を進めてまいります。

当社に対する総合的なお客さま満足度

84.7% (前回比 ▲2.3pt)

■ 調査実施概要

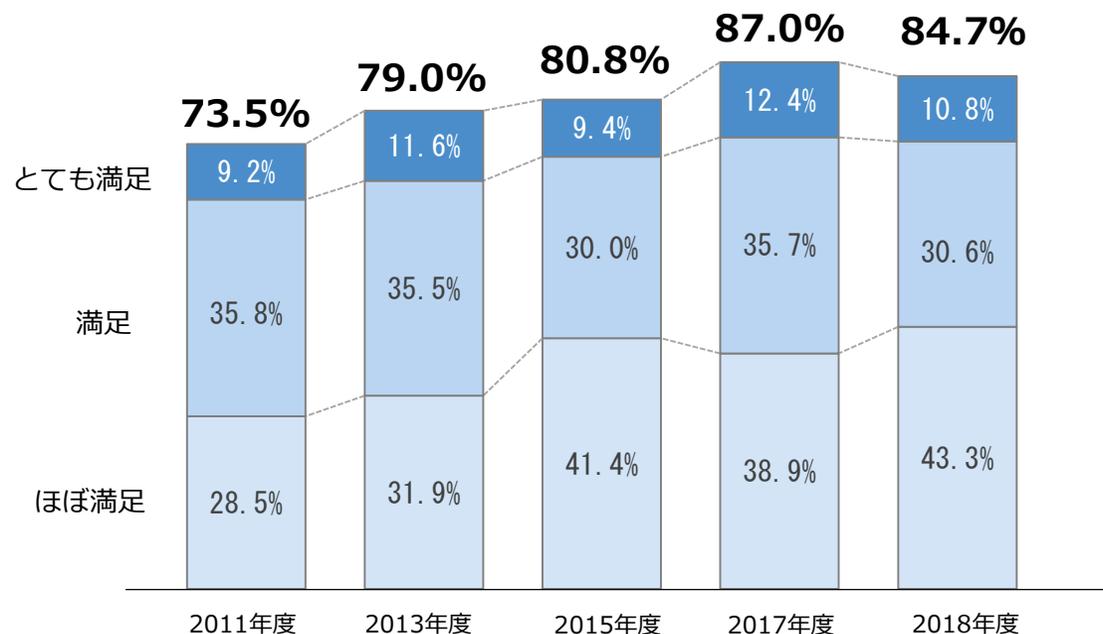
- 調査対象：企業経営者、個人事業主
- 調査方法：インターネットによる回答方式
- 調査期間：2018年7月
- 有効回答：6,166社
- 評価方法：「とても満足」「満足」「ほぼ満足」「どちらともいえない」「やや不満」「不満」「とても不満」の7段階
(満足度は「とても満足」「満足」「ほぼ満足」の合計)

<場面ごとの満足度>



* カッコ内は2017年度比

<お客さま満足度の推移>

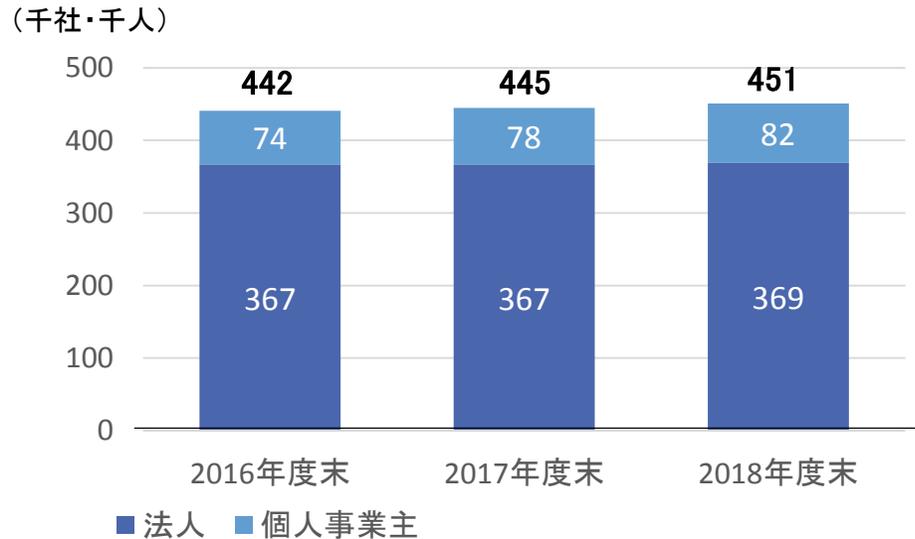


「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」 総合評価②

- 当社では、「お客さま満足度」に加え、お客さまからのご支持を定量的に表す指標として、新たに「ご契約者数」「トータル保障加入者数（※）」を成果指標に追加いたしました。
※2010年度より、死亡リスクだけでなく就業不能リスクへも備えるトータル保障提案の取組みを開始いたしました。
- これら成果指標を定期的に確認、公表していくことで、お客さま本位の業務運営をより一層推進してまいります。

< ①ご契約者数（法人・個人事業主） >

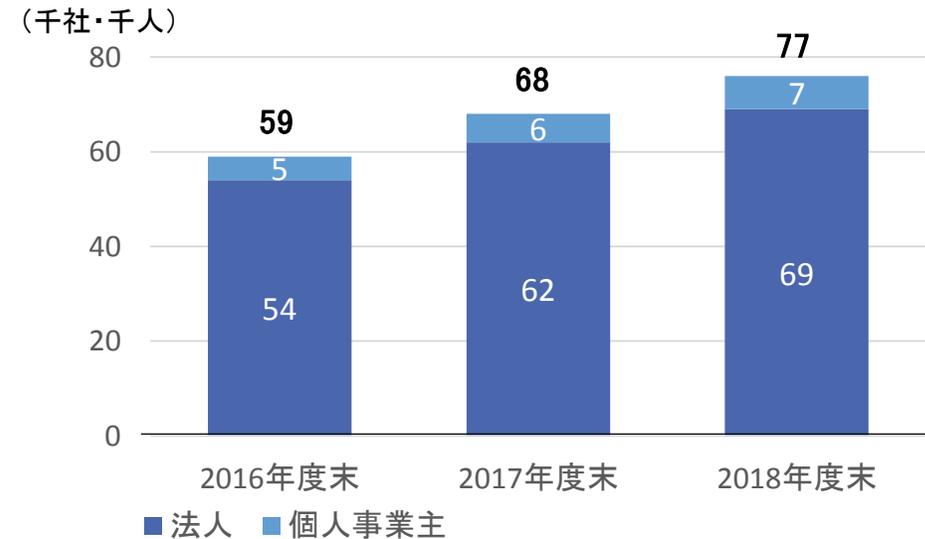
- 企業経営における各種リスクへの保障の必要性をご認識いただいた結果を表すものとして、成果指標に設定。



※個人保険・個人年金保険のご契約者数

< ②トータル保障加入者数（法人・個人事業主） >

- 死亡保障だけでなく、就業不能保障の必要性もトータルでご認識いただいた結果を表すものとして、成果指標に設定。



<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。



<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『長期定期保険』等をご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」
- 長期定期保険「Lタイプ」

「Rタイプ」



「Lタイプ」



[方針1] より良い保険商品・サービスの提供②

<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ご提供しています。

[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」

<経営者個人保障の提供>

- 当社は、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・経営者個人の様々なリスクをカバーする保障を一体的にご提供しています。

[介護保障の商品（経営者個人向け）]

- 介護収入保障保険「収入リリース」
- 終身介護保障保険「介護リリースα」（2019年4月発売）

※要介護状態に対する充実した保障を確保しつつ、保険料払込期間中の解約払戻金をなくすことにより、低廉な保険料で保障をご提供。

- あわせて、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）」を無料でご提供しています。

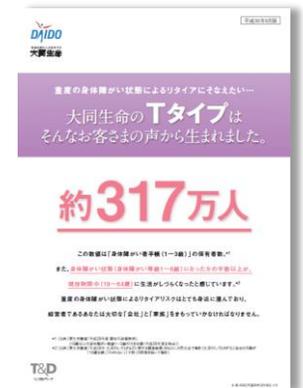
【実績】

- 介護コンシェルご利用件数 累計382件（2019年3月末）

「Jタイプ」



「Tタイプ」



「介護リリースα」



[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、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』を実施しています。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います。
- * 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

- 「リスクコンサルティング・レポート」がとてもわかりやすく助かります。加入している契約の保障内容が、被保険者ごとに記載されているので、不足している保障がすぐに確認できました。

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、保険料等の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仕訳等をご案内する『経理処理案内サービス』を、お客さまの決算期にあわせてご提供しています。

お客さまの声

- 大同生命から決算期にあわせて送付される「経理処理案内サービス」がわかりやすく便利です。大同生命は企業保険が得意分野と聞いており、加入者に寄り添っていると思います。

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)』をご提供し、中小企業における健康リスクの把握や生活習慣の改善など、健康増進支援に取り組んでいます。

* 「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所の登録商標です。



お客さまの声

• プログラム導入後、毎日の歩数を意識するようになりました。健康診断の結果もよくなってきているので、継続して活用していきたいと思います。

【実績】

- KENCO SUPPORT PROGRAM導入企業数 累計5,803社 (2019年3月末)

<HALプラス特約の提供>

- 当社は、サイバーダイナ社が開発・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、治療費用負担を軽減する『HALプラス特約』(保険料無料)をご提供しております。

※ 「HAL®」とは、「歩きたい」「立ちたい」という人の意思を生体電位信号として読み取り、身体機能の改善・再生を促進する、世界初の「サイボーグ型ロボット」です。

【実績】

- HALプラス特約付加件数 累計約28万件 (2019年3月末)

大同生命「KENCO SUPPORT PROGRAM」の全体像



「HALプラス特約」



[方針1] より良い保険商品・サービスの提供⑤

<障がいのあるお客さまへのサービスの提供>

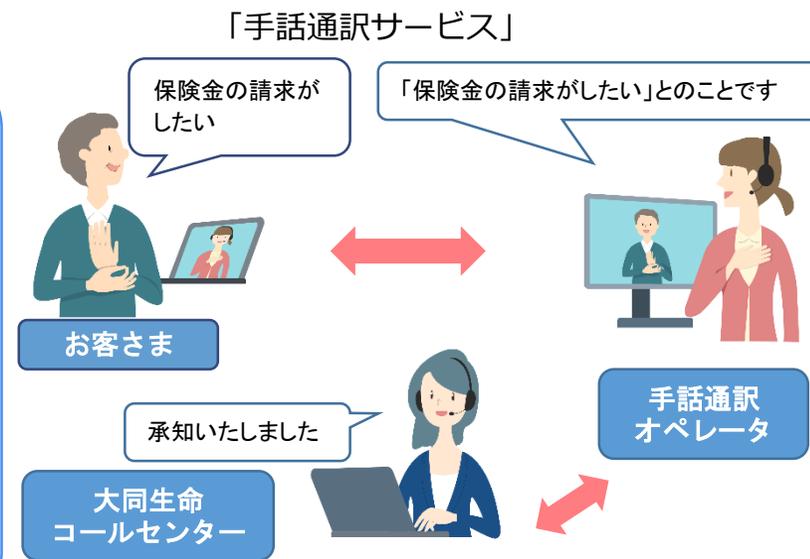
- ・視覚・聴覚に障がいのあるお客さまとのコミュニケーション充実のため、新たなサービスの取扱いを開始しました（2018年8月）。

[コールセンターにおける手話通訳サービス]

- ・耳の聞こえない、または発話が困難なお客さまからのお問い合わせを、手話通訳オペレータ（株式会社ミライロと提携）がサポートします。

[点字化書面・音声変換用データの提供]

- ・ご加入いただいている保険の保障内容がわかる資料を、点字または音声変換用データ（CD）でご提供しています。



<中小企業向け「安否確認システム」の提供>

業界初

- ・ご契約者向けの新たなサービスとして、大地震等の災害発生時に中小企業経営者が従業員の安否確認を確実に実施できる「安否確認システム」の無償提供を開始しました。（2019年4月）



[方針2] 「お客さま本位」の提案・販売①

<標準保障額等に基づく提案>

- 中小企業では、経営者・役員が企業経営において重要な役割を担っているため、万が一、亡くなられたり、就業不能状態になられた場合、企業が受ける経済的損失は多大なものとなります。そのため、このような事態に備えて、想定されるリスク量をあらかじめ把握し、準備しておくことが大切です。
- この考え方にに基づき、当社では、お客さまのご意向（ニーズ）の推定・把握に際して、「標準保障額算定書」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います。

お客さまの声

- 自分に必要な保障額のご提案をしていただいたので、自分では気づかなかったニーズを認識したうえで、最適な商品・保障額に納得して加入することができました。

「標準保障額算定書」

<重要な情報の読み上げ説明>

- 当社では、ご契約内容の特に重要な箇所（*）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います。
* 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

お客さまの声

- 不利益事項などを簡潔にわかりやすく説明してくれたので、安心して手続きできました。

「被保険者さまへの重要なお知らせ」



を記載した箇所は担当者が読み上げます。

<保険金等のお支払状況>

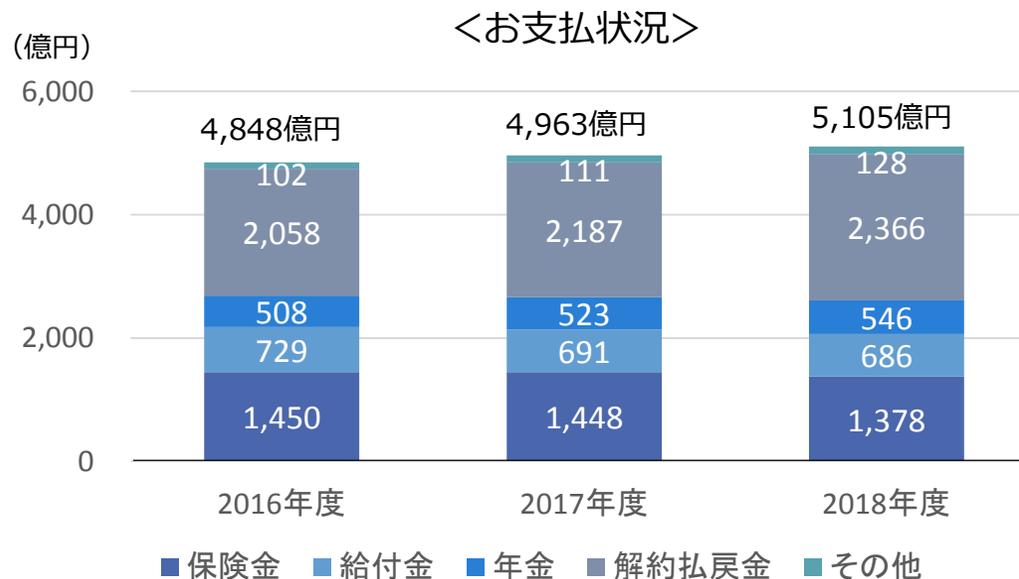
- 2018年度のお支払総額は5,105億円となりました。
- 保険金、給付金は2,064億円となり、事業承継資金等としてご活用いただきました。
- 年金や解約払戻金等は3,040億円となり、退職慰労金等の原資としてご活用いただきました。
- 当社は、これからも、中小企業とそこで働くすべての方を様々なリスクからお守りしてまいります。

お客さまの声

- 代表者が亡くなり、会社の経営が困難なときに、保険金で借入金を返済することができたので大変助かりました。

<2018年度 お支払金額>

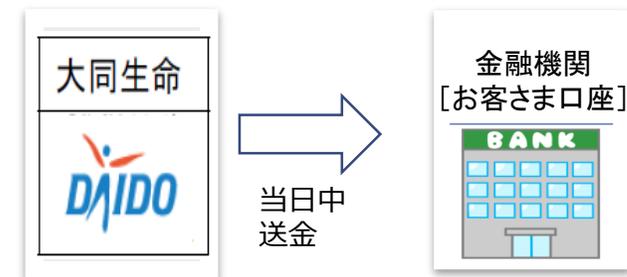
• 保険金	1,378億円
• 給付金	686億円
• 年金	546億円
• 解約払戻金	2,366億円
• その他	128億円
合 計	5,105億円



[方針3] 業務運営の質の向上①

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



<診断書取得代行サービスの開始>

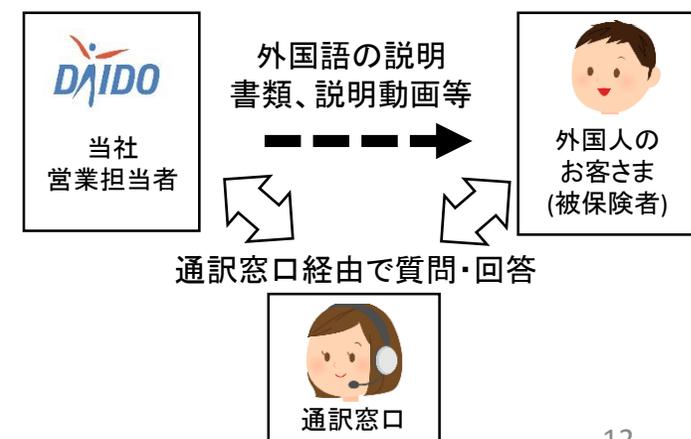
- 保険金・給付金の請求に必要な診断書をお客さまが手続きされる際、健康上の理由等により医療機関を訪問することができない場合、当社がお客さまの代わりに診断書を取得するサービスを開始いたしました。（2018年7月）



<外国人従業員のご加入取扱拡大>

業界初

- 外国人従業員の方が日本語で申込内容等を確認できない場合でも、「外国語によるご説明資料の作成」「多言語による通訳窓口の設置」等の態勢を整備することにより、福利厚生のための生命保険に申込手続きいただくことを可能といたします。（2019年6月開始予定）
- これにより、「国籍に関わらず、すべての従業員を大切にしたい」という経営者の想いにお応えします。



<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います。ご家族同席のもと、お申し込み内容や、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います。

<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』をご案内しています。2018年度は、新たにご加入された方の85%に当制度へご登録いただきました。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。

<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、当社からご請求いただける保険金等はないか、定期的に確認しています。



お客さまの声

<ご家族同席の推奨>

- 娘が同席して加入手続きをしました。担当の方に丁寧にわかりやすく説明いただき、申込内容をよく理解して加入することができました。

<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。離れて暮らす家族には、いざというときのありがたい制度だと感じました。

<定期的なお客さまの状況確認>

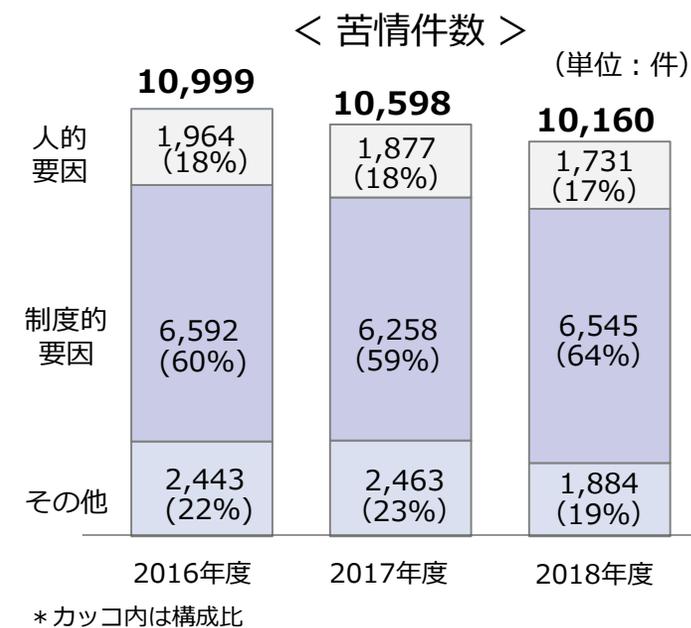
- 高齢の母へ届いた「請求漏れがないか」という案内がきっかけで、保険金を受取ることができました。感謝しています。

[方針3] 業務運営の質の向上③

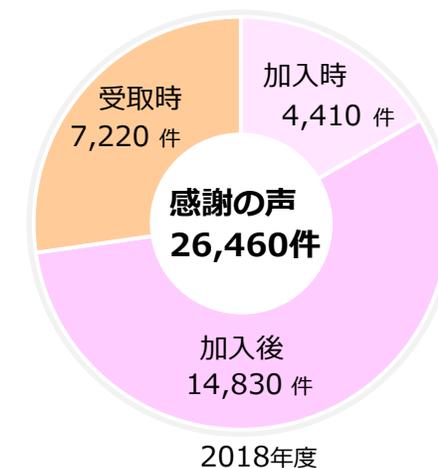
<苦情・感謝の声等に基づく改善取り組み>

- 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います。
- 2018年度は、ご要望、ご不満が多く寄せられた課題を中心に、各種ご案内書類の改訂や事務取扱の改善を行いました。

お客さまの声	改善例
<ul style="list-style-type: none"> • 控除証明書が届くのが遅い。もっと早く送って欲しい。 	<p>生命保険料控除証明書の早期発行の取扱開始</p> <ul style="list-style-type: none"> • 早期発行をご要望されたお客さまに対して、一斉発送よりも早期に個別発送する取扱を開始しました。 
<ul style="list-style-type: none"> • 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。 	<p>ご家族登録制度の登録範囲の拡大</p> <ul style="list-style-type: none"> • 登録範囲を拡大し、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になりました。 



<「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>

- ・ 収益の安定的確保の観点から円建公社債を中心とした資産運用を継続しつつも、運用利回りの向上に向け、外貨建債券の残高積み増し等を行いました。
- ・ また、「収益源の多様化」や「社会的課題解決への貢献」の観点から、国内外のグリーンボンドへの投資や、インフラプロジェクト向け融資などの「ESG投資」（*）の取り組みも拡大しています。

* 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向上やその持続的成長を促し、中長期的な投資リターンの拡大に努めています。
- ・ 社外有識者を含む「スチュワードシップ委員会」を通じてガバナンス・利益相反管理強化を図るとともに、議決権行使の方針・判断基準である「議決権行使ガイドライン」や国内上場企業の株主総会における「議決権行使結果（2017年7月～2018年6月開催分）」、「スチュワードシップ活動に対する自己評価結果」を当社ホームページに公表しています。

<2018年度の主なESG投資の取組事例>

■ 国内外グリーンボンドへの投資

環境問題の解決に資する事業等への資金提供を目的に、国内企業や地方公共団体等が発行する「グリーンボンド」への投資

SDGs*目標への
主な貢献



気候変動対策

■ インフラプロジェクト向け融資

国内外のエネルギー施設等の建設・運営にかかる事業資金の供給を目的とした融資



持続可能なエネルギー

*SDGs（持続可能な開発目標）は、2015年9月の国連サミットで採択された、2016年から2030年の15年間で解決を図るべき国際社会の目標。17の個別目標で構成。

＜利益相反管理への取組み＞

- 『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。
- お客さまの利益を不当に害することにより、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。

<「お客さま視点」での業務遂行を推進するための基本計画の策定>

- 「お客さま視点」での業務遂行を推進するための新たな基本計画（2019年度～2021年度）を策定いたしました。当計画にもとづき、役職員一人ひとりが“お客さま視点”の大切さをしっかりと認識し、お客さま本位の業務運営を着実に実践してまいります。

[主な取組]

- ・営業担当者に加え、事務担当者がお客さまを訪問することで、よりきめ細かなサービスをご提供。
- ・好事例を全社に共有のうえ、最も優れた取り組みを表彰する年次大会を創設、開催。
- ・毎朝の始業時に、全役職員のパソコンに「お客さまからの感謝の声」を配信し、常にお客さまの立場に立って業務に取り組む意識を醸成。（2019年7月開始予定）

<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、2017年度から役職員全員が「ユニバーサルマナー検定3級」（*）を取得しています。
 - * 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）
- ・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。
2019年3月末時点で、3,774名がFP技能士資格を取得しています。



Universal Manners Test