

「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」

取り組み結果（2020年4月～2021年3月）



2021年6月29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」ごとの取り組み結果

はじめに	2
トピックス	3
【総合評価】 お客さまの満足度・お客さまへのお役立ち度を表す指標	4
お客さま本位の活動の積み重ねによるお客さまの信頼度を表す指標	6
【方針1】 より良い保険商品・サービスの提供	7
・制度商品の推進		
・企業向け保険の充実とトータル保障の提供 経営者個人向け保険の提供		
・保障内容見直しの自在性 年金支払特約の提供		
・二ーズ点検活動の実施 経理処理案内サービスの提供		
・経営支援に関するサービスの提供		
【方針2】 「お客さま本位」の提案・販売	13
・標準保障額に基づく提案 重要な情報を正しくご理解いただくための取り組み(読み上げ説明等)		
【方針3】 業務運営の質の向上	14
・わかりやすく利便性の高いサービスの提供		
・簡単でスピーディな保険金・給付金等のお支払 保険金等のお支払状況		
・新型コロナウイルス感染症への対応		
・ベストシニアサービスの取り組み 障がいのあるお客さまへのサービスの提供		
・苦情・感謝の声等に基づく改善の取り組み		
【方針4】 資産運用	21
【方針5】 利益相反取引の適切な管理	22
【方針6】 「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等	23
・GDHサミットの開催 お客さまからの「感謝の声」の共有		
・D-STANDARDの推進		
・各種資格の取得		
【方針7】 推進態勢	25

はじめに

- 当社は、社是「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。
- 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むことを目的に、「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」を策定、公表しています。
- 当社では、お客さまニーズや社会環境の変化、持続可能な開発目標（SDGs）などを踏まえて企業活動を進化させ、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。
- なお、当社の「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針（1～7）」と金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則（1～7）」との対応関係は以下のとおりであり、全ての原則に当社方針が対応していることを確認しています。

お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針	顧客本位の業務運営に関する原則（金融庁）
[方針1] より良い保険商品・サービスの提供	[原則6] 顧客にふさわしいサービスの提供
[方針2] 「お客さま本位」の提案・販売	[原則2] 顧客の最善の利益の追求 [原則4] 手数料等の明確化 [原則5] 重要な情報の分かりやすい提供 [原則6] 顧客にふさわしいサービスの提供
[方針3] 業務運営の質の向上	[原則2] 顧客の最善の利益の追求
[方針4] 資産運用	[原則2] 顧客の最善の利益の追求
[方針5] 利益相反取引の適切な管理	[原則3] 利益相反の適切な管理
[方針6] 「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等	[原則2] 顧客の最善の利益の追求 [原則7] 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等
[方針7] 推進態勢	[原則1] 顧客本位の業務運営に係る方針の策定・公表等

※当資料は別途策定している「消費者志向自主宣言」に基づくフォローアップを含みます。

トピックス 2020年度の新たな取り組み（サマリー）

- 生命保険に関するサービス・サポートの拡充はもちろん、中小企業のお客さまの様々な経営課題を「ともに考え、ともに解決する」ための新たなサービスの提供に取り組みました。
- 新サービスは、コロナ禍によって生活様式や健康に対する意識が大きく変わるなか、お客さまのニーズに応じて「対面の安心」と「非対面の手軽さ」をご選択いただけるよう、営業担当者を通じたご利用に加え、オンライン・リモートでもご利用いただけるようつとめています。

<主な新サービス>

施策名	取り組み概要	記載ページ
Webセミナー 『DAIDO-LIVE!』	• 中小企業経営者の皆さまに、有益な経営情報をお届けするため、Webセミナー『DAIDO-LIVE!』の定期開催を開始。	10ページ
オンラインビジネスマッチングイベント 「DAIDO LEADER'S NET 2021」	• 中小企業の事業拡大支援のため、新規事業参入を目指す全国の中小企業経営者と販路拡大を希望するベンチャー企業とのビジネスマッチングイベントをオンラインで開催。	10ページ
「コロナ助け合い保険」の無償提供	• 当社が基金（保険料相当額）を拠出し、JustInCase社のコロナ助け合い保険を無償提供。	11ページ
「つながる手続」の導入	• 被保険者の加入手続をご自身のスマートフォンやパソコン等で完結する「保険加入のリモート手続」を開始。	14ページ
ご加入いただける医的基準の緩和	• 糖尿病のお客さまにご加入いただける範囲を拡大。あわせて、無料でご利用いただける生活習慣病管理アプリ「We l b y マイカルテ」のご提供を開始。	14ページ

「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. お客さまの満足度・お客さまへのお役立ち度を表す指標

- 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（KPI：key performance indicator）に設定しています。
- 2020年度の「お客さま満足度アンケート」では、総合的な満足度は前年度から2.3pt向上いたしました。

当社に対する総合的なお客さま満足度

82.3% (前回比 +2.3pt)

■ 調査実施概要

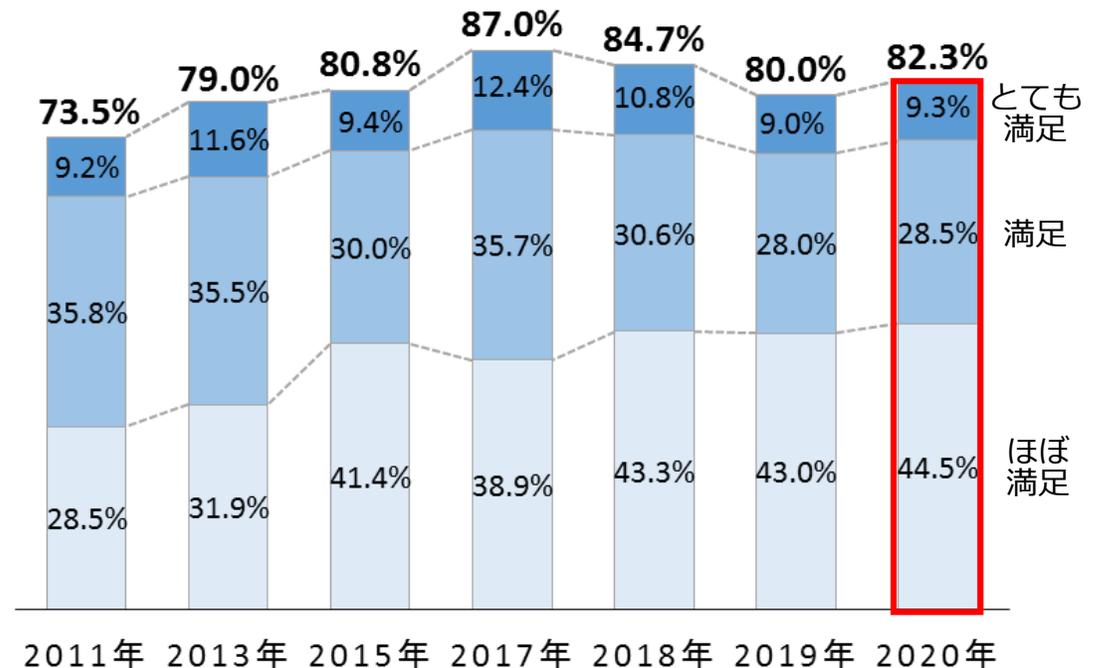
- 調査対象：企業経営者、個人事業主
- 調査方法：インターネットによる回答方式
- 調査期間：2020年10月
- 有効回答：9,175社
- 評価方法：「とても満足」「満足」「ほぼ満足」「どちらともいえない」「やや不満」「不満」「とても不満」の7段階
(満足度は「とても満足」「満足」「ほぼ満足」の合計)

<場面ごとの満足度>



* カッコ内は2019年度比

<お客さま満足度の推移>



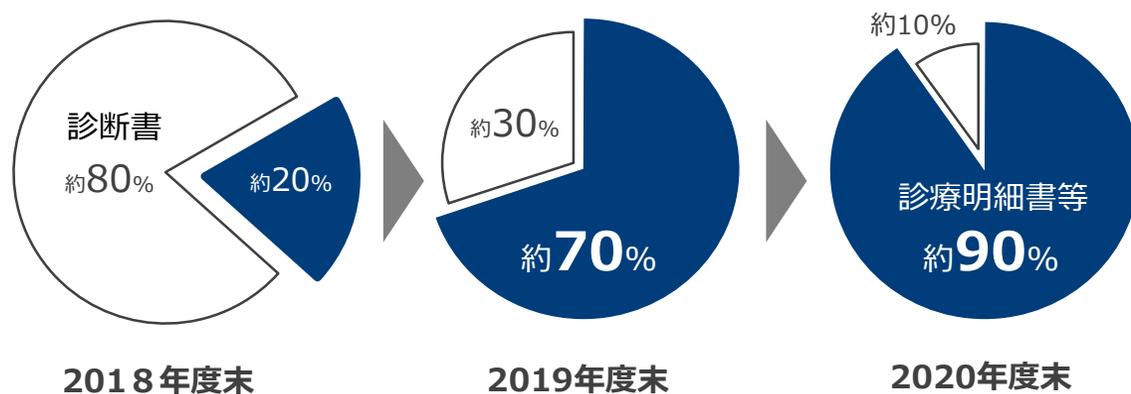
「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」 総合評価

1. お客さまの満足度・お客さまへのお役立ち度を表す指標

- 中小企業を守りつづけることを使命とする生命保険会社として、会社経営の必要資金となる保険金・給付金等を迅速にお支払することは、何より重要と考えています。
- このため、ご請求手続きの簡便さと、お支払の早さを表す「診断書以外の簡易書類による手続き率」「お支払所要日数」を成果指標に追加しました。

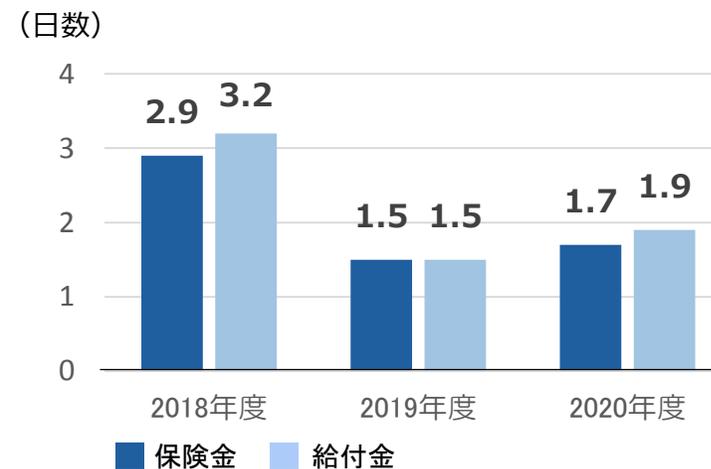
<診断書以外の簡易書類による手続き率>

- 「ご請求手続きの簡便さ」は、お客さまにとってのメリットであるため、成果指標に設定。
- ※給付金請求のうち診療明細書（写）等でお取り扱いできる割合



<お支払所要日数>

- 「お支払の早さ」は、お客さまにとってのメリットであるため、成果指標に設定。
- ※請求書類の当社到着日からお支払までの日数（営業日）



※コロナ禍により出社率の抑制や在宅勤務の環境整備を行っていた影響から、2020年度所要日数は前年度比増加。

「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」 総合評価

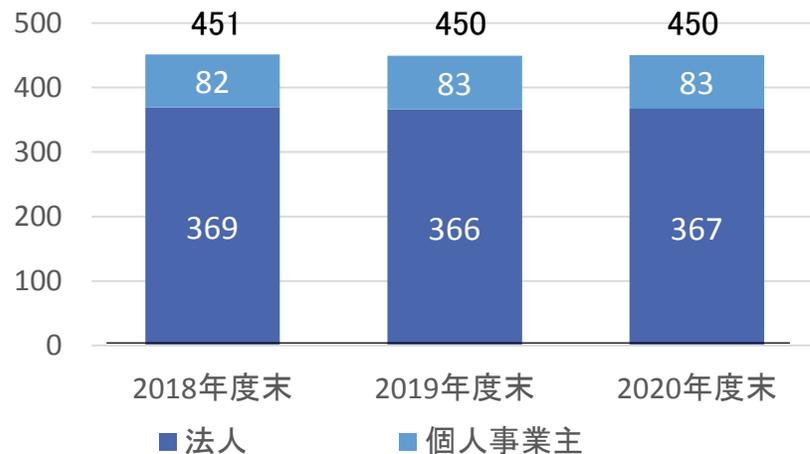
2. お客さま本位の活動の積み重ねによるお客さまの信頼度を表す指標

- 当社では、お客さまからの信頼の大きさを表す指標として、「ご契約者数」「トータル保障加入企業数」を成果指標としています。
- お客さま本位の業務運営をより一層推進し、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できるよう、取り組んでまいります。

< 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。

(千社・千人)



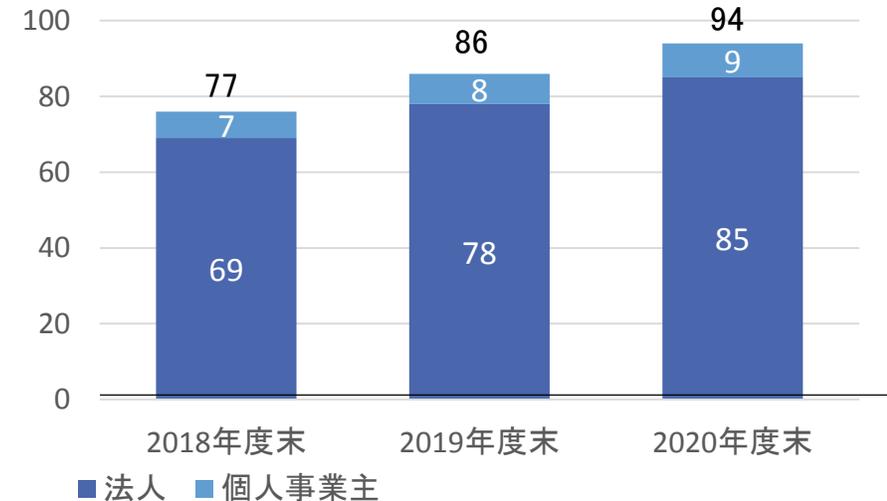
※個人保険・個人年金保険のご契約者数

< トータル保障加入企業数（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。

※死亡リスクに備える定期保険と、就業不能リスクに備えるJタイプまたはTタイプへのご加入者が対象。

(千社・千人)



<制度商品の推進>

- 当社は、中小企業関連団体や税理士団体等と提携し、団体の特性に応じた制度商品を設計することで、中小企業のお客さまに対して、充実した保障制度をお届けしています。



<企業向け保険の充実とトータル保障の提供>

- 当社は、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、死亡リスクに備える「定期保険」、就業不能リスクに備える「重大疾病保障保険」「就業障がい保障保険」をご提案することで、トータルな保障をご提供しています。
- 2020年12月には、経営への影響が大きい重篤ながんを重点保障し、合理的かつ低廉な保険料で保障を確保いただける「がんステージ限定型」タイプ」を発売いたしました。

	定期保険	重大疾病保障保険	就業障がい保障保険
	経営者等の死亡リスクに備える保険	重大疾病（がん・急性心筋梗塞・脳卒中）によるリタイアに備える保険	重度の身体障がいによるリタイアに備える保険
[更新型] ・低廉な保険料で保障	Rタイプ	Jタイプ がんステージ限定型Jタイプ	Tタイプ
[長期型] ・一定の保険料で長期に保障	Lタイプα	Jタイプα	Tタイプα

<経営者個人向け保険の提供>

- 当社は、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・経営者個人の保障を一体的にご提供しています。
- また、介護に対する「肉体的・精神的な負担へのそなえ」として、無料をご利用いただける付帯サービス「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）」をご提供しています。

【実績（2021年3月末）】

介護コンシェルご利用件数 累計602件 [対前年度末比 +79件]

経営者個人の介護リスク等をカバーする商品

収入リリーフ

- 死亡や認知症を含む要介護状態等となるリスクをカバー（保険期間満了まで年金をお支払い）

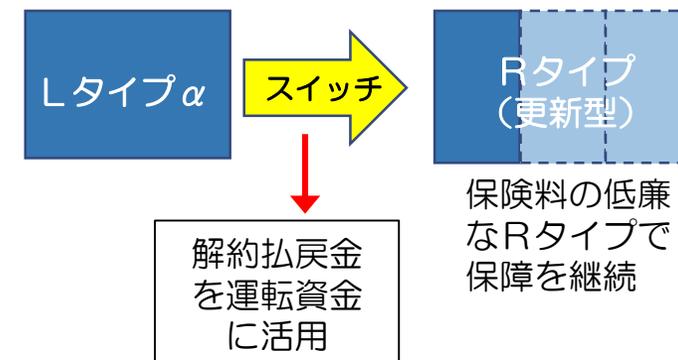
介護リリーフ α

- 認知症、その他の病気や事故で要介護状態となるリスクをカバー（保険金をお支払い）

<保障内容見直しの自在性>

- 生命保険はご加入期間が長期にわたることから、お客さま企業の経営環境の変化または資金ニーズの変化により、それに応じた保障内容の見直しが必要となります。
- そのようなお客さまニーズの変化に柔軟にお応えできるよう、簡便な手続きで定期保険の保障内容を見直すことができる「契約変換制度」（L \leftrightarrow Rスイッチ）をご提供しています。
- また、2020年4月には、重大疾病保障保険「Jタイプ・Jタイプ α 」、就業障がい保障保険「Tタイプ・Tタイプ α 」にも契約変換制度を導入し、トータル保障における保険加入後の自在性を一層高めました。

「L \leftrightarrow Rスイッチの活用例」



<年金支払特約の提供>

- 当社では、保険金受け取り時の経営状況に応じて、受取方法を一括、分割またはその組み合わせから自在にお選びいただける「年金支払特約」をご提供しています。
- これにより、「一括受取で借入金返済に充てる」「分割受取で当面の運転資金に充てる」など、お客さまのご都合にあわせた保険金活用が可能となっています。

お客さまの声

- 大同生命と他社で保険金を受け取りましたが、大同生命では分割受取ができ、毎年の運転資金として活用できるので大変助かりました。

<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、現在のご契約内容や保障の過不足を説明する『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。

お客さまの声

- ニーズ点検を実施してもらい、加入内容と、現在提案いただいている商品に加入することで、どういったリスクに備えられるかがよくわかった。丁寧に案内してもらってありがたい。

<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

- 決算時に送られてくる経理処理案内サービスが大変助かっている。大同生命は契約者の決算に合わせてくれるのでとても良いサービスですね！

<経営支援に関するサービスの提供>

- 当社では、生命保険の提供を通じたサポートだけでなく、中小企業のお客さまの様々な経営課題を「ともに考え、ともに解決する」ことで、企業の持続的発展に貢献することを目指しています。
- こうした観点から、企業経営にお役立ていただける様々なサービスをご提供しています。

施策名	取り組み概要
<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block; color: red; font-weight: bold;">New</div> Webセミナー 『DAIDO-LIVE!』	<ul style="list-style-type: none"> • 中小企業経営者の皆さまに「経営のお役に立つ・興味を持っていただける有益な情報」を継続してお届けするため、Webセミナー『DAIDO-LIVE!』の定期開催を開始いたしました（2020年9月）。 • コロナ禍で各種研修会も縮減されるなか、自宅から参加できるオンライン方式とすることで、企業経営の参考としてご活用いただいています。 * 視聴後アンケートによる平均満足度約90%
<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block; color: red; font-weight: bold;">New</div> オンラインビジネスマッチングイベント 「DAIDO LEADER'S NET 2021」	<ul style="list-style-type: none"> • 中小企業の事業拡大を支援するため、新規事業参入を目指す全国の中小企業経営者と販路拡大を希望するベンチャー企業とのビジネスマッチングイベントをオンラインで開催しました（2021年2月）。 • 当社の保険契約の有無にかかわらず参加できるため、多くの企業経営者にご活用いただきました。

「Webセミナーテーマ」

9月	・IT活用の第一歩 ・withコロナでどうなる今年の健康経営
10月	withコロナで気をつけるべき健康管理
11月	・IT人材の採用と育成 ・経営者に知ってほしいがんの知識
12月	デジタル活用とこれからの販路拡大
1月	DX生産性向上の秘訣
2月	経営者と「がん」と「生きる力」
3月	「働きやすい職場づくり」の秘訣

<経営支援に関するサービスの提供（つづき）>

施策名	取り組み概要									
<div style="border: 2px solid yellow; padding: 2px; display: inline-block; color: red; font-weight: bold;">New</div> コロナ助け合い保険の無償提供	<ul style="list-style-type: none"> 「コロナ禍による感染不安が続く中、中小企業の皆さまに安心を提供したい」との思いから、当社が基金（保険料相当額）を拠出し、JustInCase社のコロナ助け合い保険（※）を無償提供いたしました（2020年11月）。 <p>※役員、従業員が感染した場合、入院給付金を支払い。無償期間は1年間。</p>									
雇用調整助成金の受給支援	<ul style="list-style-type: none"> 中小企業の皆さまが、円滑に雇用調整助成金を申請・受給できるよう、中小企業福祉事業団の協力を得て「雇用調整助成金」電話相談・社労士紹介サービスをご提供いたしました（2020年4月～12月）。 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #2e5496; color: white;"></th> <th style="background-color: #2e5496; color: white;">実施内容</th> <th style="background-color: #2e5496; color: white;">ご利用実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">電話相談</td> <td>助成金の受給に関する様々な疑問やお悩みに、制度を熟知した社会保険労務士が、迅速・的確にお応えいたします。</td> <td style="text-align: center;">1,643件</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">社会保険 労務士紹介</td> <td>顧問社会保険労務士が不在等、自社での申請手続きが困難な場合、手続きを代行する近隣の社会保険労務士を紹介いたします。</td> <td style="text-align: center;">644件</td> </tr> </tbody> </table> <div style="background-color: #2e5496; color: white; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <h3 style="text-align: center; margin: 0;">お客様の声</h3> <ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルスの影響を受けて休業せざるを得ない状況で、「人員も何とかしなくては」と思っていたところ、「雇用調整助成金」電話相談サービスの情報提供をしていただき、社労士に相談することができました。 </div>		実施内容	ご利用実績	電話相談	助成金の受給に関する様々な疑問やお悩みに、制度を熟知した社会保険労務士が、迅速・的確にお応えいたします。	1,643件	社会保険 労務士紹介	顧問社会保険労務士が不在等、自社での申請手続きが困難な場合、手続きを代行する近隣の社会保険労務士を紹介いたします。	644件
	実施内容	ご利用実績								
電話相談	助成金の受給に関する様々な疑問やお悩みに、制度を熟知した社会保険労務士が、迅速・的確にお応えいたします。	1,643件								
社会保険 労務士紹介	顧問社会保険労務士が不在等、自社での申請手続きが困難な場合、手続きを代行する近隣の社会保険労務士を紹介いたします。	644件								

<経営支援に関するサービスの提供（つづき）>

施策名	取り組み概要
大同生命 KENCO SUPPORT PROGRAM	<ul style="list-style-type: none"> 当社では、『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、健康増進を通じた従業員の活力向上や生産性向上の支援に取り組んでいます。 【実績（2021年3月末）】ご利用企業累計7,564社〔対前年度末比+673社〕 https://www.daido-life.co.jp/knowledge/healthfund/
事業承継に関するサービス	<ul style="list-style-type: none"> 当社では、企業の永続的発展・円滑な事業承継に貢献するため、株式会社ストライクと提携し、「M & A 支援サービス」や「企業価値算定サービス」をご提供しています。 【相談実績（2021年3月末）】ご利用企業累計141社〔対前年度末比+29件〕（M & A 支援サービスの相談実績） https://www.daido-life.co.jp/knowledge/succession/
新電力入札支援 サービス	<ul style="list-style-type: none"> 企業の「コスト削減」に貢献する取り組みとして、一般社団法人日本JP機構と提携し、複数の新電力会社への入札を通して、お客さまが自社に適した電力会社を選択いただけるサービスをご提供しています。 https://www.daido-life.co.jp/c_keiyaku/keiei/#pps
大同生命サーベイ（中小企 業経営者アンケート）	<ul style="list-style-type: none"> 当社では、経営のヒントとなる情報をご提供するため、中小企業の景況感や様々な経営課題への取り組みを調査する「大同生命サーベイ」を毎月実施しています。 https://www.daido-life.co.jp/knowledge/survey/
安否確認システム	<ul style="list-style-type: none"> 当社では、大地震等の災害発生時に、お客さまが従業員の安否を迅速に確認できる「安否確認システム」を無償でご提供しています。 【実績（2021年3月末）】導入企業数 累計2,754社〔対前年度末比+191社〕 https://www.daido-life.co.jp/c_keiyaku/keiei/#safety

<標準保障額に基づく提案>

- 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つとめています。

お客さまの声

- 今まで他社の保険提案を何度か聞いてきましたが、標準保障額の説明を受けたのは初めてでした。とても合理的で、リスクの考え方や退職金の計算方法なども勉強になりました。

<重要な情報を正しくご理解いただくための取り組み(読み上げ説明等)>

- 当社では、ご契約内容の特に重要な箇所（※1）を営業職員・代理店が読み上げて（※2）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。
 - ※1 保障内容や、保険金等をお受け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
 - ※2 お客さまのスマホ等を利用した非対面手続（次ページ参照）では、説明用の動画を必ずご視聴いただいています。
- 損害保険（傷害保険）と生命保険を組み合わせる際は、個別にご加入した場合の保障内容や保険料、引受保険会社等を説明用資料に記載しています。
- 外貨建保険の提案にあたっては、お客さまの年齢・投資経験等を踏まえた提案内容となっていることを確認のうえ、お客さま負担となる費用や市場リスクについて記載した資料にもとづいて説明しています。
- お客さまにとってわかりやすいパンフレットや手続書類のご提供を目指し、お客さまの声や外部機関の第三者の意見を踏まえ、改善に努めています。

お客さまの声

- 保険加入にあたり、丁寧な説明をありがとうございました。信頼して契約できたことを嬉しく思います。

「標準保障額算定書」

「注意喚起情報」

注意喚起情報

注意喚起情報・ご契約のしおり・約款

2021年4月版

この冊子には契約の申込に際して特に注意いただきたい事項を記載しています。契約前によくご確認ください。



を記載した箇所は担当者が読み上げます。

DAIICHI 大和生命保険株式会社



<わかりやすく利便性の高いサービスの提供>

- 当社では、お客さまと係るすべてのプロセスにおいて、「わかりやすく、利便性の高い」サービスのご提供につとめています。
- サービス開発にあたっては、最新のIT技術を活用した業務革新に積極的に取り組んでいます。

施策名	取り組み概要
<p>New</p> <p>「つながる手続」の導入</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ウイズコロナにおける新しい生活様式に適應するため、お客さまのニーズに応じて「対面の安心」と「非対面の手軽さ」を選択いただけるよう、「つながる手続」としてすべての保険手続で非対面化を実現する方針です。 • その第一弾として、被保険者の加入手続をご自身のスマートフォンやパソコン等で完結する「保険加入のリモート手続」を開始しました（2020年9月）。
<p>Plus</p> <p>非接触による診査方法の拡充</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 当社ではこれまでも、医師による診査に代え、TV電話を活用しお客さまの会社やご自宅でお手続いただける「セルフ検査onTV」を実施してまいりましたが、コロナ禍による非対面手続のニーズの高まりにお応えするため、対象となるお申込範囲のさらなる拡大に取り組んでいます。
<p>New</p> <p>ご加入いただける 医的基準の緩和</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 当社では健康に不安をお持ちの方への保障のご提供を重要な使命と考えており、ご加入いただける医的基準の緩和等に取り組んでまいりましたが、新たに糖尿病のお客さまにご加入いただける範囲を拡大しました。 • あわせて、Weiby社と提携し、無料でご利用いただける生活習慣病管理アプリ「Weibyマイカルテ」のご提供を開始しました（2020年9月）。

お客さまの声

- 従業員の勤務時間内で手続きの日程調整を行うのは難しかったです。つながる手続のおかげで空き時間に手続きができ、助かっています。これからも活用させていただきます。
- 医師の診査や病院に行くことなく手続が完了したことに驚きました。忙しい時期にスムーズに手続きできました。
- 引受条件緩和の情報提供をありがとうございました。おかげで昨年加入を見送った保険に無条件で加入できました。必要な保障を確保できたことで安心して働くことができます。

<わかりやすく利便性の高いサービスの提供（つづき）>

施策名	取り組み概要
外国人従業員のご加入取扱	<ul style="list-style-type: none"> 外国人従業員の増加を背景に、日本人従業員と同様に福利厚生のための生命保険に加入させたいとのご要望が寄せられていました。 当社では多言語での説明資料や通訳窓口等の態勢を整備し、日本語の理解が困難な外国人従業員の方々に対する保障をご提供しています。 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ています。 <div data-bbox="591 676 1829 851" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">お客様の声</p> <p>日本語がわからない外国人従業員も、母国語の説明文で理解ができ、スムーズに契約ができました。</p> </div>
各種取扱いにおけるペーパーレス手続き	<ul style="list-style-type: none"> 対面手続きをご希望のお客様に、「契約者貸付」「契約内容変更」等の手続きを、営業担当者の専用パソコンだけで完了する取扱いを実施しています。 書類提出を省略し、お客様の面前で手続きが完了するため、急な資金ニーズにも迅速な対応が可能です。 <div data-bbox="591 1142 1829 1296" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">お客様の声</p> <p>至急資金が必要になり、契約者貸付の申出をしたところ、ペーパーレス手続きを案内いただきました。とても便利で支払も早く助かりました。</p> </div>

「外国語の説明資料・説明動画」



外国語の説明資料・動画で説明します。



「ペーパーレス手続きイメージ」



<簡単でスピーディな保険金・給付金等のお支払>

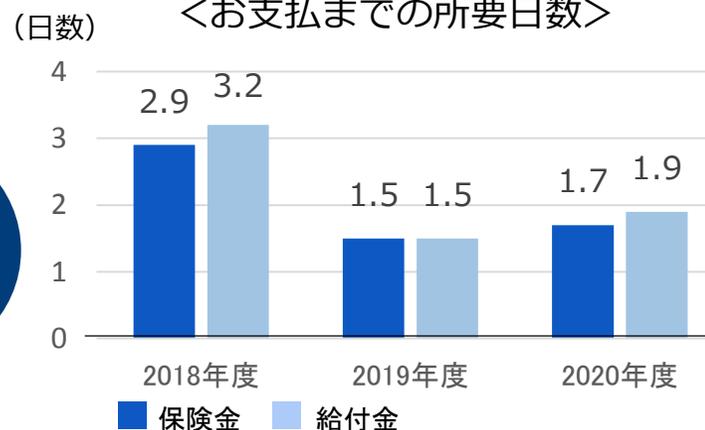
- 当社では、正確かつ迅速な保険金・給付金等のお支払いは、基本的かつ最も重要な責務であると認識しています。
- とりわけ「迅速性」に関しては、中小企業のお客さまにとって、必要資金確保の観点から極めて重要であるため、1日でも早くお受け取りいただけるよう、様々な事務プロセスの改善に取り組んでいます。

事務プロセス	主な改善事項
ご請求手続きの簡素化	<ul style="list-style-type: none"> • 記入項目が必要最小限となるよう、ご請求書類を改訂。 • お客さまの給付金請求手続きに係るご負担を軽減するため、診断書のご提出に代えて領収書、診療明細書(写)で取扱える範囲を拡大(約90%の手続きで診断書のご提出が不要)。
支払業務のシステム化	<ul style="list-style-type: none"> • 即日着金システムの導入(2019年1月) • AIを活用した支払査定(2019年4月)
丁寧なフォロー連絡	<ul style="list-style-type: none"> • 郵送手続きの場合、ご請求書類のお客さま宅到着にあわせて、ご不明点の有無等を電話でフォロー。

<診断書以外の簡易書類による手続き率>



<お支払までの所要日数>



※請求書類の当社到着日からお支払までの日数(営業日)
 ※コロナ禍により出社率の抑制や在宅勤務の環境整備を行っていた影響により、2020年度所要日数は前年度比増加。

お客さまの声

- 給付金の請求時、診断書が無くても診療明細書の写しで請求でき、本当に助かりました。請求方法も簡単で、支払までのスピードが早くて驚きました。
- 書類提出から支払いまでが早い。書類も分かりやすく、簡易な扱いでスムーズに手配できました。本当にありがたい。高齢なので助かりました。

※給付金請求のうち診療明細書(写)等でお取り扱いできる割合

<保険金等のお支払状況>

- 2020年度のお支払総額は5,116億円となりました。
- 保険金、給付金は2,084億円となり、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3,031億円となり、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。

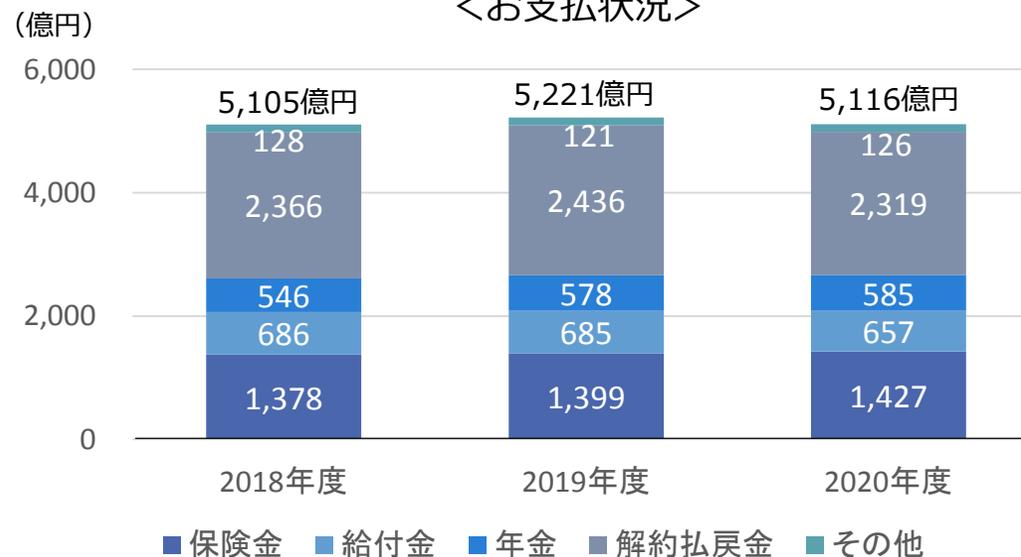
お客さまの声

• 代表者である夫が他界し、保険金を受け取りました。これからどうしようかと思っておりましたが、保険金のおかげで借入金の返済や当面の資金繰りに充てられることができるので、会社を継続できそうです。

<2020年度 お支払金額>

• 保険金	1,427億円
• 給付金	657億円
• 年金	585億円
• 解約払戻金	2,319億円
• その他	126億円
合 計	5,116億円

<お支払状況>



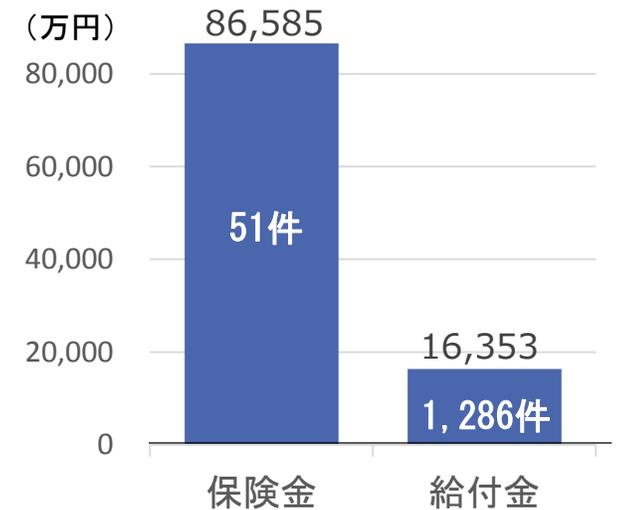
<新型コロナウイルス感染症への対応>

- 2020年度は、新型コロナウイルス感染症によって多くのお客さまが被害・影響を受けられました。
- 当社では、そうしたお客さまのご事情に配慮し、大切な保障をご継続できるように、様々な取り組みを実施いたしました。

○保険契約に係る特別取り扱い

主な取扱い	取扱い概要
入院給付金の特別取扱	被災地の事情や新型コロナ病床数の関係などで入院できず、自宅等で療養された場合でも給付金をお支払。
お手続き書類の一部省略	保険金等請求や契約内容変更手続きにおいて、公的書類等のご提出を省略。
契約者貸付利率の減免	通常利率（年3%～5.75%※）を年0.0%に減免（限度額まで利用可）。 ※2021年4月1日から年2.25%～5.5%に引き下げ。
保険料払込猶予期間の延長	通常2カ月の保険料払込猶予期間を2021年10月31日まで延長。

新型コロナ感染による保険金・給付金のお支払い状況（2020年度）



※保険金には災害死亡保険金を含む

お客さまの声

- 契約者貸付を利用しました。無金利で借りることができたうえ、申出から入金までが非常に早く大変助かりました。
- 資金繰りの悪化により保険料の支払が困難になり、契約が失効してしまうと不安でしたが、保険料払込猶予期間延長の特別取扱をしていただき安心できました。

<ベストシニアサービスの取り組み>

- 当社では、高齢化社会への対応として、わかりやすく利便性の高いサービスをお届けする「ベストシニアサービス」に取り組んでいます。また、障がいのあるお客さまに対しては、個々の事情に十分配慮し、丁寧できめ細かなサービスの提供につとめています。

<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>

契約者ご本人からの連絡が困難な場合でも、ご登録者からの契約内容のお問い合わせ等に対してご回答できるよう、『ご家族登録制度』をご案内しています。

<指定代理請求特約のご案内>

ご本人が給付金等を請求することが難しい場合、あらかじめ指定された方（指定代理請求人）からご請求いただけるよう「指定代理請求特約」をご案内しています。

<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>

- 保険加入に際して娘の同席を案内いただきありがとうございました。安心して加入できました。

<ご家族登録制度のご案内>

- この先自分が年を取って電話すら難しくなった時のことなんて考えたことがなかったけど、あらかじめ信頼できる人を指定することは大切だと思います。

<定期的なお客さまの状況確認>

- 自身が高齢であるため、様々なところから現況確認の郵便物が届きますが、返送したものについて電話連絡をいただいたのは、大同生命さんだけでした。保障内容や解約返戻金、見直した場合の金額など丁寧に説明いただき、とてもよくわかりました。

＜障がいのあるお客さまへのサービスの提供＞

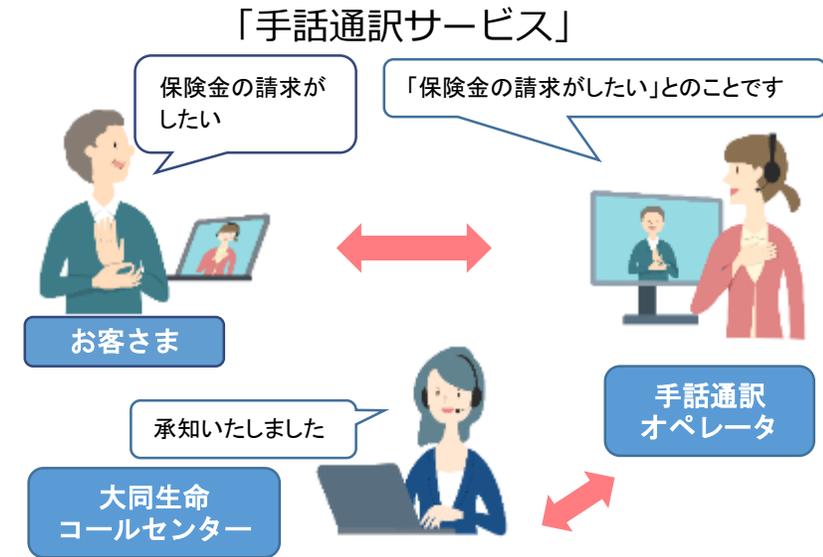
- ・視覚・聴覚に障がいのあるお客さまとのコミュニケーション充実のため、次のサービスをご提供しています。

〔コールセンターにおける手話通訳サービス〕

- ・聴覚に障がいのあるお客さまや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〕

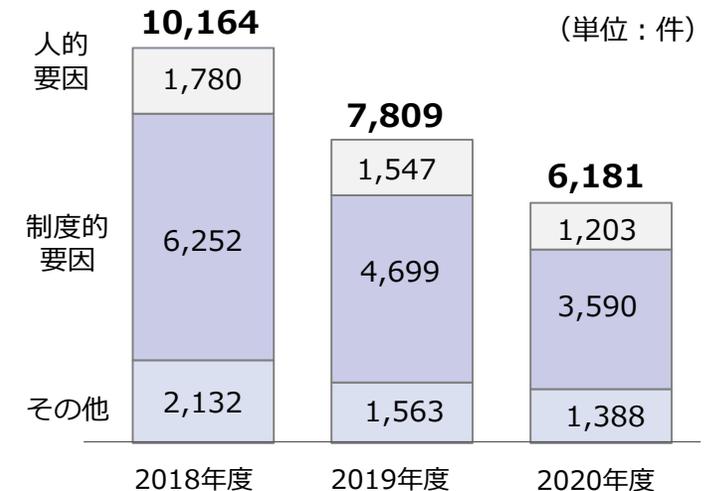
- ・ご加入いただいている保険の保障内容がわかる資料を、点字または音声変換用データ（CD）でご提供しています。

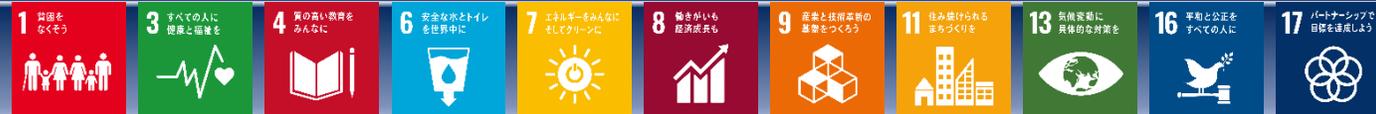


＜苦情・感謝の声等に基づく改善の取り組み＞

- ・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。
- ・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いの改善を行っています。

＜苦情件数＞





<資産運用の取り組み>

- 当社は、資本・収益・リスク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>

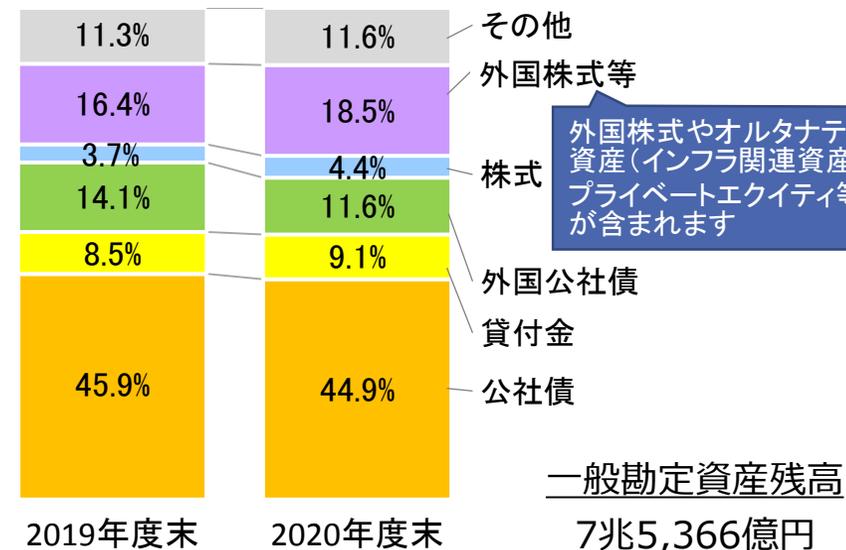
- 収益の安定的確保の観点から円建公社債を中心とした資産運用を継続しつつも、運用利回りの向上に向け、中長期的な収益貢献が期待できるオルタナティブ資産の残高積み増しなどを行っています。
- 「収益源の多様化」や気候変動対応などに代表される「社会的課題解決への貢献」の観点から、ソーシャルボンド等への投資や、再生可能エネルギー発電プロジェクト向け融資などの「ESG投資」（※）も拡大しています。

※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つとめています。
- 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」、「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。

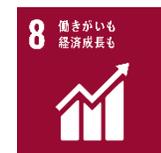
<一般勘定資産構成比>



<2020年度の主なESG投資>

■新型コロナウイルス感染症の影響を受ける地域への資金援助に資するソーシャルボンド等への投資

- ✓ アンデス開発公社向け投資（2020年5月）
中南米およびカリブ地域諸国における公共医療システムの構築等を支援
- ✓ アフリカ輸出入銀行向け投資（2020年12月）
経済的に困窮するアフリカ諸国の企業の資金繰り等を支援



<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推進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つとめてまいります。

〔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。

DAIDO 大同生命 よくあるご質問・お問い合わせ 文字サイズ 中 大

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。

- 当社では、企業理念が示す価値観を具体的な行動に移すための指針として「大同生命行動規範（CODE OF CONDUCT）」を策定し、その中の行動原則の1つとして「お客さま本位」を掲げています。
- また、「お客さま視点」での業務遂行を推進するためのFD推進計画（2019年度～2021年度）を策定しています。
- これらに基づき、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いけるよう、取り組んでまいります。

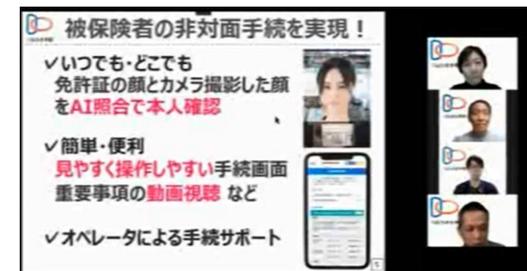
<GDHサミットの開催>

- お客さま本位の活動の好事例を共有し、挑戦の発想・行動の裾野を全社に広げることを目的とした「GDHサミット」を開催しています（毎年2月）。
- 「GDHサミット」では、各支社・本社部門が考案・実践したお客さまサービス向上の取り組みの中から、特にすぐれた取り組みを表彰しています。
- また、好事例を全社で共有することで、お客さまの視点で業務運営することの重要性に対する意識向上を図っています。
- こうした活動を中心に、全役職員がお客さま本位の業務運営について主体的に考え、実践していける企業文化を醸成してまいります。

GDH（Gross Daido Happiness） = すべてのステークホルダー※の満足度

※お客さま、提携先・代理店等、株主・投資家、地域・社会、従業員

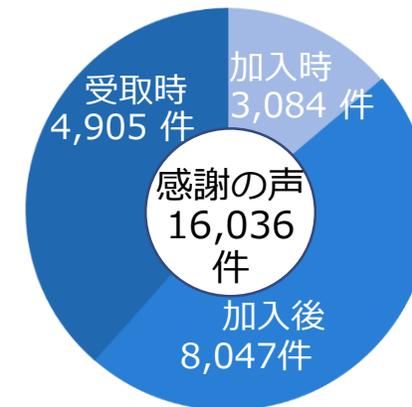
「GDHサミット・事例発表の様子」



<お客さまからの「感謝の声」の共有>

- お客さまからいただいた「感謝の声」を、全役職員・代理店のパソコンに毎日配信しています。
- お客さまが、どのような対応に感動いただいたのかを全員で共有し、理解することで、「お客さま視点」での日々の業務につなげています。

<感謝の声受付件数>



<D-STANDARDの推進>

- 営業職員がお客さまとの信頼関係を構築し、経営課題解決のお力添えにむけてニーズに適った商品・サービスをご案内できるよう、お客さま対応の研修プログラムである「D-STANDARD」の推進に取り組んでいます。

<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、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)
- 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います。
2021年3月末時点で、3,984名がFP技能士資格を取得しています。



Universal Manners Test

[方針7] 推進態勢

- 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、「お客さま満足の上昇」に取り組んでいます。
- また、『フィデューシャリー・デューティー推進委員会』を設置し、ご提案からご加入、保険金・給付金等のお受け取り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。
- さらに、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』を設置しており、お客さまサービスの向上に係わる業務運営状況や『フィデューシャリー・デューティー推進委員会』の審議内容等に関する妥当性・有効性を検証する態勢としています。

<推進態勢>

