

「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（2023年4月～2024年3月）



2024年 6月 28日
大同生命保険株式会社

取り組み方針	3
2023年度の新たな取り組み		
1. 「つながる手続」のさらなる進化	6
2. 「身体障がい者手帳」の申請支援サービス	7
3. 個人年金保険に係る「請求書レス支払」	8
4. マイナンバーカード情報を活用した取り組み	9
各方針の取組結果		
[方針1] より良い保険商品・サービスの提供	11
[方針2] 「お客さま本位」の提案・販売	17
[方針3] 業務運営の質の向上	18
[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
[方針7] 推進態勢	24
総合評価		
1. お客さまの満足度を表す指標	26
2. お客さまの信頼度を表す指標	27
3. お客さまへのお役立ち度を表す指標	28

取り組み方針

「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」

当社は、1902年の創業以来、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。

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。

当社は、これからも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。

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。

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)	持続可能な開発目標(SDGs)
[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	

「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」

[方針1] より良い保険商品・サービスの提供

1. 中小企業市場に特化した独自のビジネスモデル
2. 中小企業を取り巻く環境変化を踏まえた保険商品の提供
3. 中小企業の経営を支えるサービスの提供
4. 健康で豊かな社会づくりへの貢献

詳細はP.11

[方針3] 業務運営の質の向上

1. わかりやすく利便性の高いサービスの提供
2. 正確かつ迅速な保険金・給付金等の支払い
3. 高齢のお客さま等への対応
4. 「お客さまの声」を経営に活かす取り組み

詳細はP.18

<TOPICS> 2023年度の新たな取組み

「つながる手続」のさらなる進化

「身体障がい者手帳」の申請支援サービス

個人年金保険の「請求書レス支払」

マイナンバーカードを活用した取組み

TOPICS詳細はP.6

[方針4] 資産運用

確実に保険金等をお支払いするための戦略的な資産運用

詳細はP.21

[方針5] 利益相反取引の適切な管理

1. 利益相反を防止する態勢整備
2. 利益相反取引例と対応内容

詳細はP.22

[方針6] 「お客さま本位」の行動を 実践する人材の育成等

1. 「お客さま本位」の行動の浸透
2. 高い倫理観と高度な知識を備えた人材の育成
3. 「お客さま本位」の行動を促進する態勢の整備

詳細はP.23

[方針2] 「お客さま本位」の提案・販売

1. 最適な保険商品の提案
2. 重要な情報を正しくご理解いただくための取組み

詳細はP.17

[方針7] 推進態勢

お客さまの立場に立った健全な業務運営を実践するための組織態勢

詳細はP.24

～ 想う心とつながる力で 中小企業とともに 未来を創る ～

2023年度の新たな取り組み

1. 「つながる手続」のさらなる進化

[方針3 業務運営の質の向上]

「つながる手続」の対象拡大 および Pay-easy(ペイジー)の導入

「つながる手続」は、お客さまご自身のスマートフォンやパソコンでお手続きいただけるサービスです。2020年9月の導入から段階的に対象業務等を拡大、保険手続きにかかるお客さまの利便性向上に努めています。

対象業務

保険加入

保険金・給付金請求

解約請求

NEW

契約者貸付・返済

返済には、Pay-easy(ペイジー)も利用可能に!



スマホやパソコンで
借入・返済が即日完了!

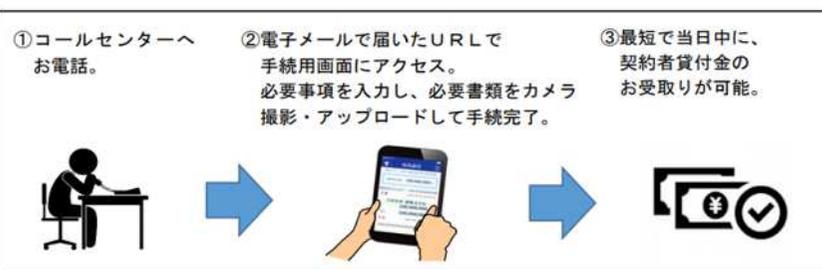


契約者貸付金は
当日中のお受取りが可能!



「Pay-easy(ペイジー)」による返済は
払込手数料無料!

「つながる手続」による契約者貸付(例)



月末で時間が無いときに急遽資金が必要になり、「つながる手続」で契約者貸付を手続きしたところ、当日中に着金し、非常に助かった。

2. 「身体障がい者手帳」の申請支援サービス

[方針3 業務運営の質の向上]

「就業障がい」を保障する商品では「身体障がい者手帳の交付」をお支払要件としていますが、同手帳の申請手続きがお客さまのご負担となるケースもありました。

お客さまの声

身体障がい者手帳の申請方法がわからない...

身体が不自由で役所へ足を運ぶのも大変だ...



必要な書類をご準備
いただくと
サポートしたい!

「身体障がい者手帳」の申請手配を無償でサポート!



当社が必要書類を自治体へ確認、書類を取り寄せして、お客さまのご自宅にお届けします!

お客さまの書類を当社から自治体窓口へ提出します!

当サービスは、大同生命の保険にご加入のすべての「契約者さま(法人の場合は代表者さま)」「被保険者さま」にご利用いただけます。



身体障がい者手帳の申請方法がややこしくてよくわからなかったので「身体障がい者手帳の申請支援サービス」を案内いただけて良かった。

3. 個人年金保険に係る「請求書レス支払」

[方針3 業務運営の質の向上]

お客様の声

保険の満期や年金開始日は、あらかじめ支払日や金額が決まっているのになぜ請求書が必要なの？



2021年7月～

業界で初めて実施

満期を迎えられる養老保険について、お客さまから請求書類を提出いただくことなく保険金をお支払い。



2023年6月～

満期保険金の請求書レス支払に加え、**個人年金保険の「請求書レス支払」を開始！**

お客様の請求の負担を減らせる

請求忘れのおそれもなくなる

年間400件(約1割)程度あった期日後受取となったご契約が…

お受取忘れ“ゼロ”

お客さまのご負担をより軽減したい！

Voice of Customer



以前は満期時にもたくさん書類が必要でしたが、「請求書レス」のおかげで、とてもスムーズに受け取ることができました。事前案内もわかりやすく安心しました。

4. マイナンバーカード情報を活用した取り組み

[方針3 業務運営の質の向上]

当社から必要な手続きをご案内

住所変更・改姓手続きを案内!

ご契約者さまへ、住所変更・改姓手続きをご案内し、最新情報を登録します。

保険金の請求手続きを案内!

受取人(ご遺族)さまへ、保険金の請求手続きをご案内し、請求手続き漏れを防止します。

マイナンバーカード情報を
事前にご登録いただくことで
お客さまからのお申出が不要
となります。



必要書類の提出を省略



生存確認書類の提出が不要!

終身年金(保証期間経過後)のお受取時の生存確認書類(住民票など)の提出が不要です。

マイナンバー未登録のお客さまへは、年金(保証期間経過後)のお受取時は、毎年、生存確認書類のご提出をお願いしています。

各種手続きごとの提出が不要!

保険金請求・解約請求等の各種手続きごとのマイナンバーカードの提出が不要です。

マイナンバー未登録のお客さまへは、各種手続きの都度、マイナンバーカード等のコピーのご提出をお願いしています。

定期的にご契約者さまへマイナンバーの
事前登録をご案内しています。
マイナンバーを事前登録いただき、便利な
サービスをご利用ください。



取り組み結果詳細

[方針1] より良い保険商品・サービスの提供

< 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開発することで、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、死亡リスクにそなえる「定期保険」、就業不能リスクにそなえる「重大疾病保障保険」「就業障がい保障保険」「医療保険」「介護保険」を提案することで、トータルな保障を提供しています。

・また、「予防」と「そなえ」を一体化した健康増進型保険の開発など、時代やニーズにあわせたトータル保障のラインアップの拡充に取り組んでいます。

・なお、2023年6月には、医療保障を医療技術の進歩や治療の変化に対応した最新の給付内容にアップデートするとともに、より多くのお客さまに一時離職時のリスク対策としてご活用いただけるよう「一時金型Mタイプ」の提供を開始しました。

死亡リスク	就業不能リスク			
死亡リスクにそなえる保険	重大疾病()による リタイアにそなえる保険 <small>がん・急性心筋梗塞・脳卒中</small>	重度の身体障がいによる リタイアにそなえる保険	ケガや病気による入院で 一時的に経営に携われない 場合にそなえる保険	要介護状態になった場合の リスクにそなえる保険
Rタイプ	Jタイプ	Tタイプ	一時金型Mタイプ <small>[2023年6月発売]</small>	介護リリーフ
Lタイプ	がんステージ限定型Jタイプ	Tタイプ		収入リリーフ
「予防」と「そなえ」を一体化した健康増進型保険 会社みんなでKENCO+				

安定した企業経営のために、法人・個人事業主のお客さま向けの保険商品等を案内しています。
 大同生命のホームページ『法人・個人事業主のお客さま』もご覧ください、https://www.daido-life.co.jp/join/c_keiei/

[方針1] より良い保険商品・サービスの提供

< 課題解決への伴走 >

・生命保険の提供だけではなく、お客さまニーズの変化への適切な対応や、お客さまの「健康経営実践」や「課題解決」を支援するソリューションを拡充・提供することで、中小企業の成長・持続的発展・成長への一層の貢献を目指しています。

中小企業の社会的課題解決・持続的発展に貢献 (保険以外の価値提供でも貢献)

健康経営実践の支援

- ✓ 「会社みんなでKENCO+」の推進を通じた「予防」と「そなえ」の一体提供

 会社みんなで KENCO+   KENCO SUPPORT PROGRAM (KSP)

- ✓ 健康経営実践プログラム「KSP」の機能拡充

歩数連動ゲーム「レクタビ」 健康経営レポート かざして健診結果登録 等

- ✓ 健康経営の普及推進に向けた取り組み

DAIDO KENCO AWARD 健康経営Webセミナー 等

中小企業の課題解決の支援

- ✓ サステナビリティ経営の実践支援
- ✓ 各種経営支援サービスの拡充

サステナビリティ経営支援プログラム	安否確認システム
M & A 支援	企業価値算定サービス
助成金・補助金診断	就業規則診断
人材採用・育成支援	福利厚生充実支援

等

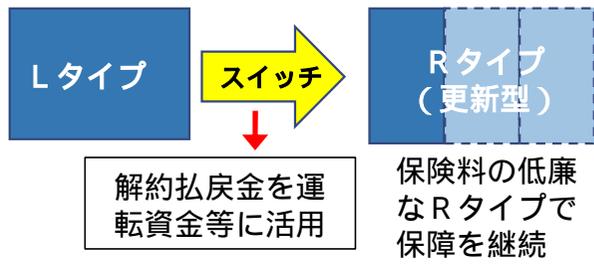
[方針1] より良い保険商品・サービスの提供

<お客さまニーズの変化への柔軟な対応>

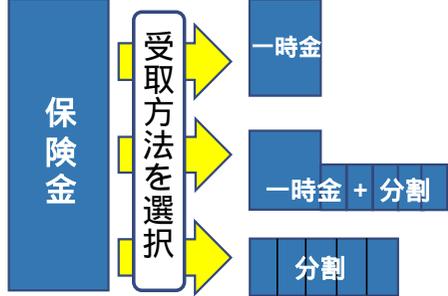
・企業の経営環境等にあわせて変化するお客さまニーズに柔軟にお応えできるよう、簡単な手続きで定期保険の保障内容を見直すことができる「契約変換制度(スイッチ)」や、保険金の受取方法を選択できる「年金支払特約」を提供する等、利便性・自在性の向上に取り組んでいます。

「契約変換制度」は、所定の死亡保障保険、重大疾病保障保険、就業障がい保険、医療保険で取り扱い可能です。

「契約変換制度(スイッチ)の活用例」



「年金支払特約の活用例」



<経営環境の変化に柔軟に対応するサービス>

経営環境の変化に柔軟に対応するサービス(例)

『ニーズ点検活動』
(加入後の説明)

- ・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案内する『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。



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

[方針1] より良い保険商品・サービスの提供

< 中小企業の経営を支援するサービス >

経営支援等に関するサービス(例)

『経理処理案内サービス』
(決算時の参考資料)

・保険料等の経理処理に関するご負担を軽減するため、保険料等の仕訳等を記載した『経理処理案内サービス』を決算時の参考情報として提供しています。

『大同生命サーベイ』
(中小企業経営者アンケート)

・経営のヒントとなる情報を提供するため、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/>

『サステナビリティ経営支援プログラム』

・SDGsへの取り組みをサポートする企業を紹介し、お繋ぎするなどサステナビリティ経営実践の第一歩を後押ししています。
https://www.daido-life.co.jp/knowledge/sustainability_initiative/

『安否確認システム』
(災害時の従業員の安否確認)

・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』を無償で提供しています。
https://www.daido-life.co.jp/c_keiyaku/keiei/#safety

『企業価値算定サービス』

・企業経営の今後の方向性を判断いただくための材料として、自社の価値や事業承継にかかる費用を確認できる「企業価値算定サービス」を提供しています。

New

『人材採用・育成支援サービス』
(人材の悩みに応じた各種メニュー)

・中小企業における人手不足の解消を支援することを目的に、『人材採用・育成支援サービス(無料の「人材よろず相談」と4つの有料サービス)』を提供しています。
https://www.daido-life.co.jp/c_keiyaku/human-resources/

その他にも会社経営やビジネスに役立つ各種情報やサービスを提供しております。
詳細は、大同生命のホームページ『中小企業を支援する大同生命のサービス』をご覧ください。
<https://www.daido-life.co.jp/knowledge/servicelineup/>

[方針1] より良い保険商品・サービスの提供

< 中小企業経営者向けWebコミュニティの提供 >

・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」との観点から、企業経営にお役立ていただける中小企業経営者向けWebコミュニティ『どうだい?』を提供しています。

・中小企業の社会的課題解決を支援するソリューションを、これからも『どうだい?』を通じてお届けしてまいります。

取り組み	概要
社長が声をかけあうサイト『どうだい?』	<ul style="list-style-type: none"> 中小企業経営者とともに課題解決に取り組むことを目的に、「相談する」、「学ぶ」、「活用する」、「つながる」という4つの機能を持つWebコミュニティ『どうだい?』を提供しています。



<https://dodai.daido-life.co.jp>

機能	概要	提供価値
相談する コミュニティ	経営課題に関する情報を経営者同士で交換・交流可能な場を提供	<ul style="list-style-type: none"> コミュニケーションを通じた新たな気づきの発見 経営者同士だからこそ話せる安心感
学ぶ 事例・ウェビナー	経営者の事例を掲載した記事や、旬で多彩なウェビナーを配信	<ul style="list-style-type: none"> 身近でリアルな事例を読める 学びたいウェビナーを、ロケーションに関係なく受講可能
活用する 支援サービス	各種経営・健康支援サービスを活用事例とともに一元的に案内	<ul style="list-style-type: none"> 課題に応じたサービスの選択 活用事例を通じた利用イメージの具体化
つながる 事業紹介・DM	経営者同士が直接交流するための事業紹介やDM機能を提供	<ul style="list-style-type: none"> 全国の経営者を検索可能 気になる経営者とDMによる交流ができる

[方針2]「お客さま本位」の提案・販売

<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提案するよう努めています。

標準保障額算定書



<重要な情報を正しくご理解いただくための取り組み>

・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)説明するルールを定め、保険商品の提案・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、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。

注意喚起情報

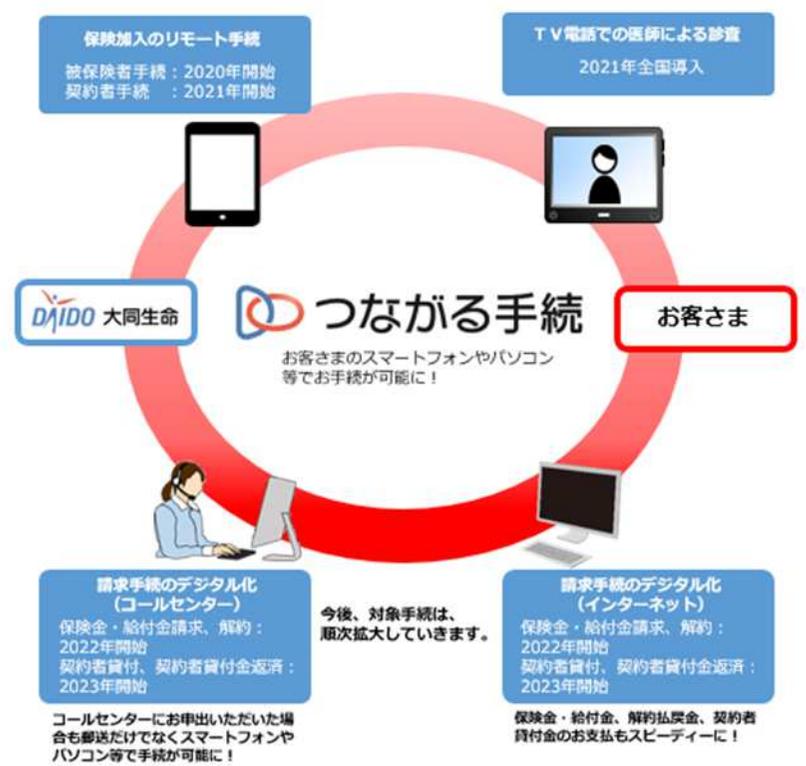


 を記載した箇所は担当者が読み上げて説明します。

[方針3] 業務運営の質の向上

<わかりやすく利便性の高いサービスの提供>

・お客さまの視点に立ち、ご加入からお受け取りまで、全ての場面でより質の高い顧客体験をお届けするため、また、お客さまの利便性向上等の観点から、様々な取り組みを行っています。



非対面の「つながる手続」

- ・お客さまご自身のスマートフォンやパソコンで、保険加入、保険金・給付金請求、解約・契約者貸付請求、契約者貸付金返済のお手続きをさせていただける『つながる手続』を提供しています。

対面での「ペーパーレス手続」

- ・対面手続きをご希望のお客さまには、営業担当者の専用パソコンで手続きが完結できる「ペーパーレス手続」を提供しています。

「外国語資料・動画」による説明

- ・日本語の理解が困難な外国人従業員のお客さまには、保障内容や手続方法をご理解いただけるよう、多言語での説明資料や通訳窓口等を整備しています。
- ・現在、外国人労働者数が多い8ヵ国の言語に対応しています。

利便性の高い「診査」

- ・Web会議サービスを活用して医師の診査を行う『リモート診査』、医師による診査に替えて「健康状態の告知」「血圧測定」「指先からの採血検査」をお客さま自身で実施いただく、『セルフ検査onTV』による診査、営業支援端末を用いてペーパーレスで告知等が可能となる『医務査定自動化システム』など、利便性の高い診査方法を拡充しています。

[方針3] 業務運営の質の向上

< 正確かつ迅速な保険金・給付金のお支払 >

・中小企業のお客さまにとって、保険金・給付金のお支払いは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、各種お客さまサービスの提供や様々な事務プロセスの改善に取り組んでいます。

取り組み	概要
直接支払サービス	・先進医療の高額な治療費等のお客さまによる一時的な負担を軽減し、安心して受療いただくための「先進医療給付金の医療機関あて直接支払サービス」を提供しています。
各種請求手続きの案内サービス	・事前にご登録・同意いただいたお客さまのマイナンバーカードの変更情報等を活用し、対象となる方に各種請求手続きを当社から案内するサービスを開始しています。

保険金等のお支払状況

- ・ 2023年度のお支払金額 は 約5,738億円となりました。
- ・ 保険金、給付金は 2,072億円となり、事業承継資金等としてご活用いただきました。
- ・ 年金、解約払戻金は 3,666億円となり、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。

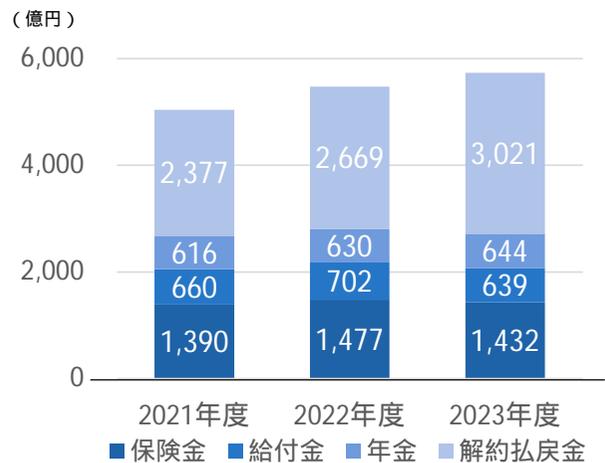
2023年度 お支払金額

- ・ 保険金 1,432億円
- ・ 給付金 639億円
- ・ 年金 644億円
- ・ 解約払戻金 3,021億円

お支払金額 約 5,738億円

損益計算書上のお支払金額(保険金等支払金)は、再保険料等を含む 5,883億円となります。

お支払状況の推移



[方針3] 業務運営の質の向上

< 高齢のお客さまへの対応 >

- ・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(BSS)』に取り組んでいます。
- ・その一環として、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、ご家族の同席を案内しています。
- ・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回答できるよう、『ご家族登録制度』を案内しています。
- ・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』を案内しています。
- ・また、保険金等を確実に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。



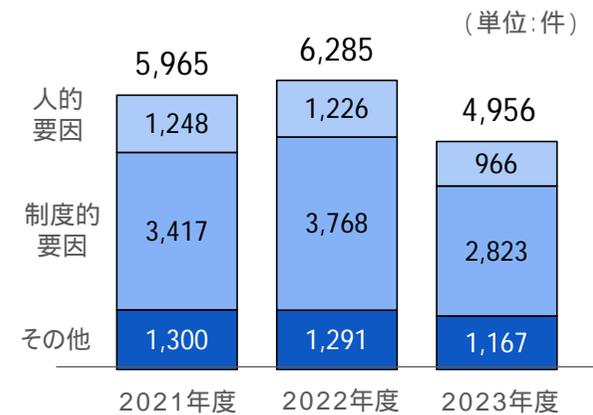
< 障がいのあるお客さまへの対応 >

- ・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、コールセンターにおいて手話通訳サービスや点字化書面・音声変換データを提供しています。

< お客さまの声を経営に活かす取り組み >

- ・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課題の改善に取り組んでいます。
- ・ご要望・ご意見いただいた内容をもとに各種ご案内帳票の改訂や事務取扱を改善しています。

苦情件数



[方針4] 資産運用

<資産運用の取り組み>

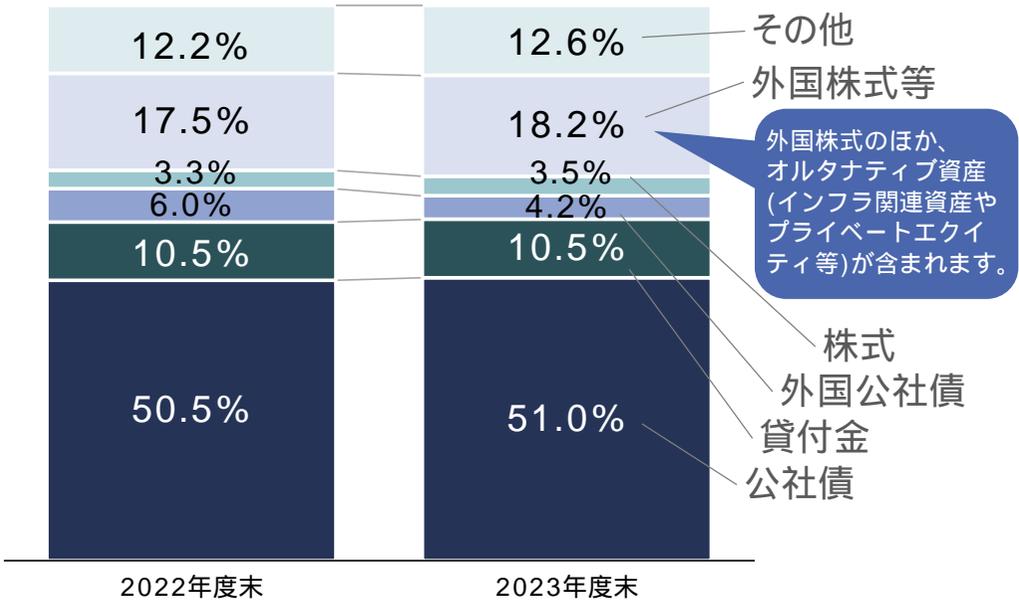
2023年度末 一般勘定資産残高

7兆9,057億円

将来にわたって、お客さまへと、
保険金等を確実にお支払い可能な資産運用

・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、資産運用の高度化や環境・社会・企業統治（ESG）の課題を考慮した投資に取り組んでいます。

一般勘定資産構成比



資産運用の高度化

収益の安定的確保の観点から、公社債等の円金利資産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等の残高積み増しなどを行っています。

ESG（環境・社会・企業統治）課題を考慮した資産運用

責任ある機関投資家として、ESG課題を踏まえた対話や議決権行使などのステークホルダー活動を通じ、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拡大に努めています。

2023年度の主な取り組み ~ ESG課題解決に向けた取り組み強化 ~

「再生可能エネルギープロジェクト向け融資」や「インパクトファンド」などへの投資を実行。こうした取り組みを一層強化するため、「ESGテーマ型投融資の取組目標（累計投資額）：7,000億円（2025年度末）」を設定・開示。2023年度末の累計投資額は約6,000億円と順調に進捗。また、責任ある機関投資家としての姿勢や取り組みをステークホルダーの皆さまにより深くご理解いただくため、新たに「責任投資レポート2023」を公表。

[方針5] 利益相反取引の適切な管理

<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ています。
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。

The screenshot shows the top part of a document from Dai-ichi Kangaro Life Insurance Co., Ltd. (大同生命). It includes the company logo, navigation links like 'よくあるご質問・お問い合わせ' and '文字サイズ', and the title '大同生命利益相反管理方針の概要'. The main text explains the company's commitment to protecting customer interests and outlines the management policy for conflicts of interest. A section titled '1. 利益相反のおそれのある取引に係る管理対象範囲' (Management Scope for Transactions with Potential Conflicts of Interest) is visible, with a sub-section '(1) 対象取引' (Target Transactions) defining the scope of the policy.

[方針6]「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等

<「お客さま本位」の行動推進計画に沿った取り組み>

・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一つとして「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『「お客さま本位」の行動推進計画』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います。

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。
どのような対応に感動いただいたのかを全員で共有することで、「お客さま本位」の業務運営につなげています。



<「感謝の声」受付件数>

お客さま本位の活動事例を共有・表彰する全役職員参加型イベントの開催
お客さま本位の活動事例を共有し、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社内イベントを開催し、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やお客さまとのエピソードの中から、特にすぐれたものを表彰しています。

D-STANDARDの定着・実践
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向けて、ニーズに適った商品・サービスをご案内できるよう、入社初期層のお客さま対応の育成プログラムである『D-STANDARD』の定着・実践に取り組んでいます。



各種資格の取得
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真心のこもった対応を実践するため、「ユニバーサルマナー検定3級」を取得しています。
生命保険・金融・税制等に関する専門知識を習得するため、「FP技能士資格」の取得を推奨しています。



「ユニバーサルマナー検定」:多様な方々へと向き合うための「マインド」と「アクション」を習得するための検定(一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会主催)

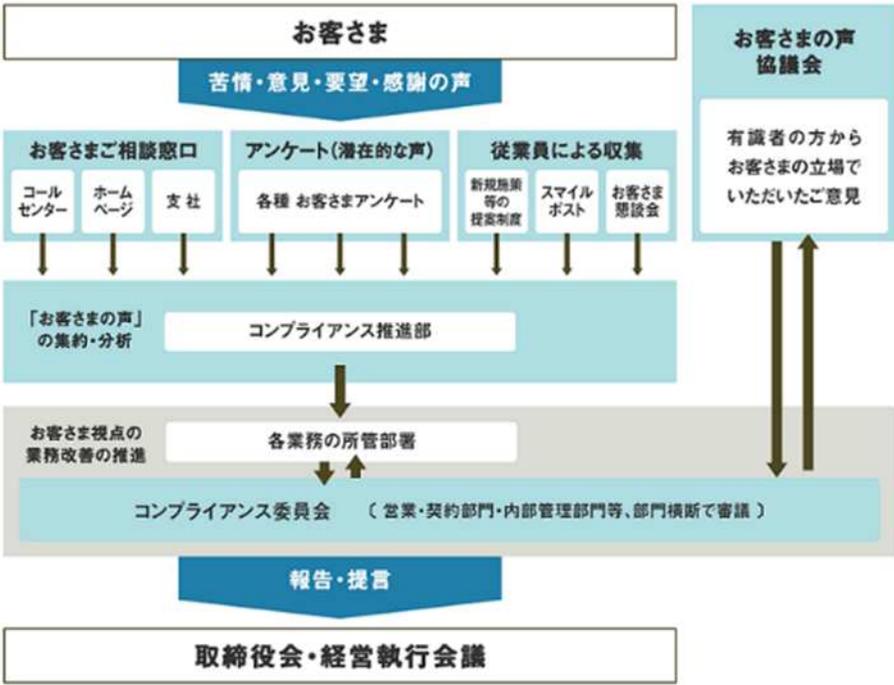
[方針7] 推進態勢

< 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、「お客さま満足の向上」に取り組んでいます。

また、全社的なコンプライアンス推進態勢の整備・確立、および社是に掲げるお客さま本位の企業活動を一層推進することを目的に、『コンプライアンス委員会』において、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、お客さまサービスの向上に係わる業務運営状況や『コンプライアンス委員会』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。



総合評価

1. お客さまの満足度を表す指標

- ・当社では、毎年実施している「お客さま満足度アンケート」における法人・個人事業主のご契約者の「総合満足度」をお客さまの満足度を表す成果指標としています。
- ・「とても満足」「満足」とご回答いただいたお客さまが増え、**総合満足度は85.0%**（前年比+6.0pt）となりました。
- ・また、「加入時」「加入後」「受取時」のいずれの場面においても、お客さま満足度が上昇しています。

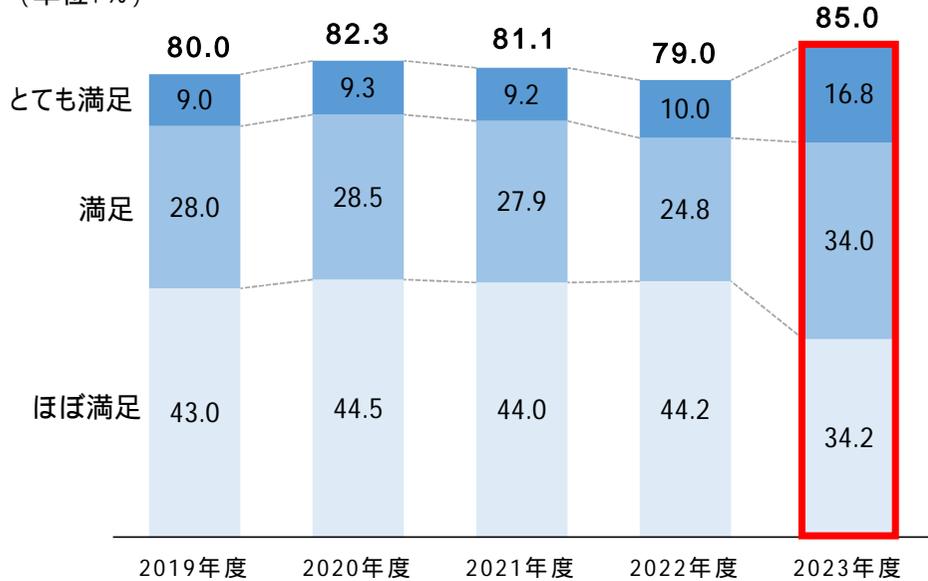
当社に対する総合的なお客さま満足度

85.0%

[前年比+6.0pt]

お客さま満足度（法人・個人事業主のお客さま）

（単位：％）



場面ごとの満足度

（単位：％）



カッコ内は前年比

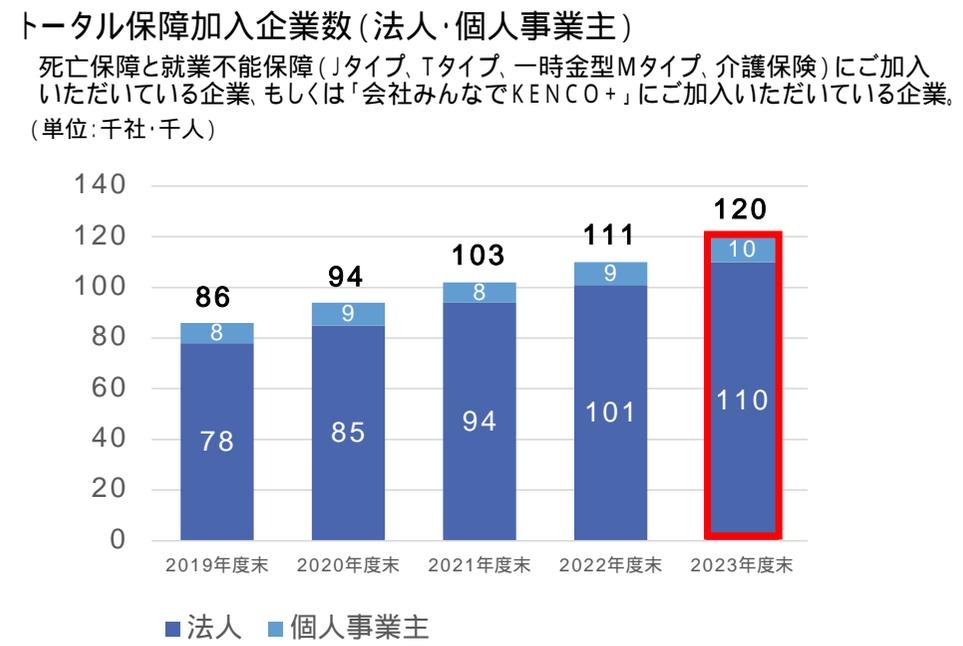
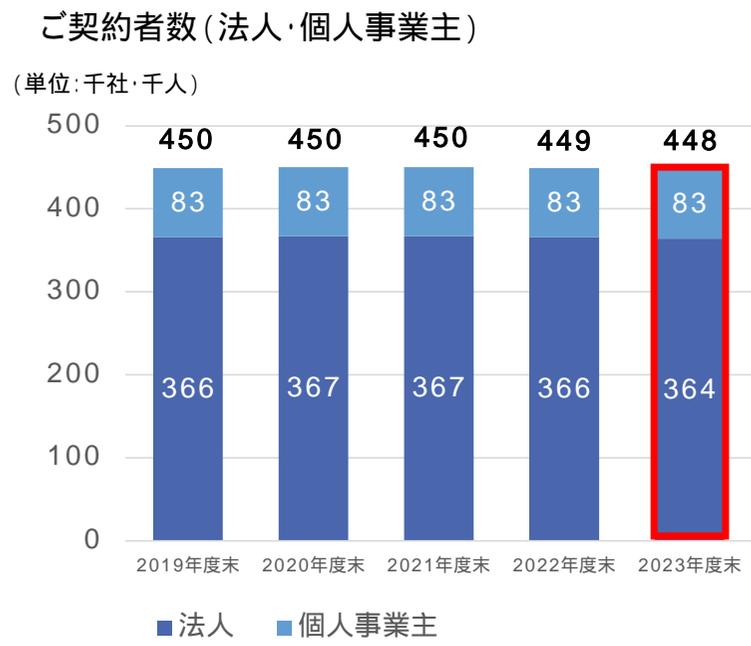
- （調査実施概要）
- ・調査対象：企業経営者、個人事業主
 - ・調査方法：インターネットによる回答方式
 - ・調査期間：2023年9月
 - ・有効回答：7,081社
 - ・評価方法：「とても満足」「満足」「ほぼ満足」「どちらともいえない」「やや不満」「不満」「とても不満」の7段階（満足度は「とても満足」「満足」「ほぼ満足」の合計）

2. お客様の信頼度を表す指標

・当社では、「ご契約者数」「トータル保障加入企業数」をお客さまからの信頼度を表す成果指標としています。
・**ご契約者数は約44.8万社**（前年比 0.1万社）、**トータル保障加入企業数は約12.0万社**（前年比+0.9万社）となりました。
ご契約者数: 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しています。
トータル保障加入企業数: 死亡保障だけでなく、就業不能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しています。

ご契約者数 (法人・個人事業主)
約44.8万社
[前年比 0.1万社]

トータル保障加入企業数 (法人・個人事業主)
約12.0万社
[前年比+0.9万社]



3. お客さまへのお役立ち度を表す指標

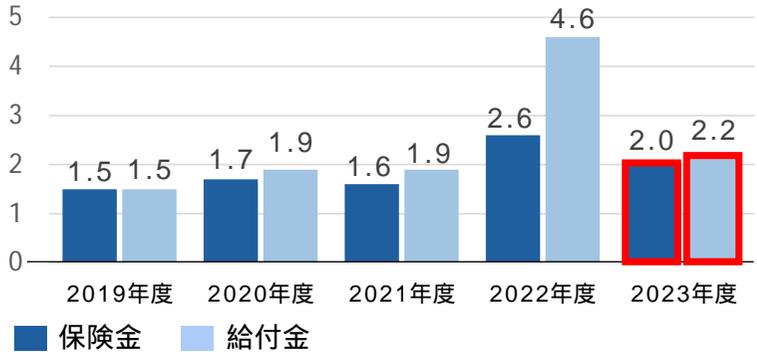
- ・当社では、中小企業経営の資金需要に正確かつ迅速にお支払いすることが、基本的かつ最も重要な責務として、「お支払所要日数」をお客さまへのお役立ち度を表す成果指標としています。
- ・**お支払所要日数は保険金が2.0日、給付金が2.2日**となりました。
- ・お客さま一人ひとりの希望される方法(デジタル・紙)で、お手続きしていただける態勢を今後も整備していきます。

お支払所要日数

保険金 **2.0日** [前年比 0.6日]

給付金 **2.2日** [前年比 2.4日]

お支払所要日数(請求書の到着日からお支払いまでの営業日数)
(日)



その他のお手続き所要日数
保険金・給付金以外のお手続きも迅速なお支払いに努めています。
【解約】0.3日(前年比±0日) 【契約者貸付】0.2日(前年比±0日)

<参考> 請求手続きにおける「つながる手続」利用可能契約割合
「つながる手続」では、お客さまご自身のスマートフォンやパソコンから保険金・給付金・解約・契約者貸付をご請求いただくことが可能で、利用可能範囲を順次拡大しています。



<参考> 当社の取り組みにお寄せいただいた「お客様の声」



【ご加入時に寄せられた、お客様の声】

借入金や運転資金について、経営者としてリスク対策を深く考えたことがなかったが、標準保障額に基づいて、加入目的や保障の必要性を説明してくれたことで、理解が深まり、納得のいく保険に加入できました。
加入後も、定期的なフォロー体制があるので、安心していきます。

【お支払い時に寄せられた、お客様の声】

娘ががんと診断されました。
こんなに若い年齢で保険が役に立つとは思いませんでしたが、保険加入時に「会社で重大疾病保障は必要ない」と思っていた私に、病気で働けなくなった時の保障の必要性を説明してくれたおかげです。ありがとうございます。



【経営支援サービスご案内時に寄せられた、お客様の声】

災害のニュースを見て、運送業で災害時の影響が大きい当社でも対策が必要だと考えていたところ、「安否確認システム」を教えてくれてありがとう。
災害地域には契約者貸付無利息や保険料猶予の取組みもあり、大同生命は保険以外でもサービスが充実していて安心しました。