

2019年6月28日

「お客さま第一の業務運営方針」に基づく具体的取組みの 2018年度進捗状況等の公表について

第一生命グループの一員であるネオファースト生命保険株式会社（代表取締役社長：徳岡 裕士）は、第一生命グループで定めた「お客さま第一の業務運営方針」に基づく当社の取組みについて、2018年度の進捗状況等をまとめましたのでお知らせいたします。

当社は、お客さまから更にご支持を頂ける保険会社として進化し続けることを目的に、お客さま第一の業務運営にかかる具体的な取組み状況を「見える化」し、お客さまからの評価等を真摯に受けとめ、取組みの品質を向上させ、取組みのスピードを加速させるべく、当社の取組みを積極的に公表いたします。

取組みの公表にあたり、当社は「お客さま第一の追求に向けた3つの姿」をお示しし、そのうえで、これらに沿って各取組みの進捗状況を「取組みの実践状況」、取組みの実践の結果としての「お客さまからの評価」、最終的な「事業の成果」、に分類し、分かり易く、体系的にお示しいたします。上記に加えて、各取組みの進捗状況をお伝えする上で相応しい具体的・定量的な指標（KPI）の実績についても、併せて公表しております。

公表内容の詳細につきましては、別紙を参照ください。

また、「お客さま第一の業務運営方針」の「具体的取組み」の記載について、最新情報へ変更する等、以下のような改定を行っております。

- 保険金等のお受け取りにあたって「戸籍代行取得サービスのご紹介」を実施していることやシニア専用のフリーダイヤルを設置していることを追加
- 募集代理店手数料の考え方や手数料体系について当社のホームページに掲載している旨の追加等

当社はこれからも、グループミッションである「一生涯のパートナー」、企業行動原則である「DSR憲章」に基づき、DSR 経営（※1）の推進による経営品質の絶えざる向上により、様々な分野においてお客さま第一の業務運営を追求してまいります。

※1 「DSR」とは、「第一生命グループの社会的責任（Dai-ichi's Social Responsibility）」を表し、PDCAサイクルを全社で回すことを通じた経営品質の絶えざる向上によって、各ステークホルダーに向けた社会的責任を果たすと同時に、企業価値を高めていく独自の枠組みです。

「あったらいいな」をいちばんに。



「お客さま第一の業務運営方針」に係る2018年度取組み状況

2019年6月28日

ネオファースト生命保険株式会社

- 当社の「お客さま第一の業務運営」の更なる追求を行っていく上での基軸的な視点として、「お客さま第一の追求に向けた3つの視点」を掲げています。
- これに基づいて、当社がどのような取組みを実践し、向上させようとしているか、お客さまや社会に対してどのような価値を提供し、社会的責任を果たしていきたいと考えているかを、お客さまに分かり易く体系的にお示しします。

お客さま第一の追求に向けた3つの視点	具体的取組み	取組みの実践状況	お客さまからの評価	事業の成果
お客さま第一を 実践し、 自ら高めていく	1 高い専門性と職業倫理の追求、あらゆる業務品質の向上 6	各取組みの振返り・評価等 + KPI [FP資格、日本アンダーライティング協会資格等取得者数] [お申し出（感謝・苦情の声）の状況] [ご契約の解約・失効率]		
お客さまにとっての 最高の安心を、 今も未来もお届けする	2 良質な商品、サービスのご提供 3 商品・サービス等に関する重要な情報の提供 4 お客さまの立場に立ったお手続き、公平・公正なお支払い 業務運営を適切に評価する態勢の構築	各取組みの振返り・評価等 + KPI [保険金等支払実績] [保険金・給付金期限内支払率]	各取組みの振返り・評価等 + KPI [お客さま満足度] [苦情発生率]	各取組みの振返り・評価等 + KPI [お客さま数 = 保有契約件数]
お客さま・社会への社会的責任を果たす	5 利益相反の適切な管理	各取組みの振返り・評価等		

取組みの実践状況

高い専門性・コンサルティング能力と、お客さま本位のコミュニケーション力を高めるための教育等の充実

- 当社の営業担当者の代理店サポート力や代理店からの照会対応力のレベルアップによって、代理店におけるお客さまへのコンサルティング力を高めるべく、当社の代理店営業担当者に対する年4回の定例研修、社外社労士による障害者年金手帳研修、医的知識中心の認定資格研修等の実施や、新任者に対する知識研修やロープレ等の研修を実施し、スキル向上に努めました。
- コンタクトセンターと代理店サポートデスクでは、お客さまからの医的な問い合わせや代理店からの当社商品への引き受け可否に関する事前照会に的確に対応すべく、年8回の医的研修を実施し、医務知識ならびに査定知識の向上に努めました。
- コンタクトセンターにおいては、HDI-Japanが実施する「モニタリング格付け」（コンタクトセンター）で、丁寧なお客さま対応等が評価され、最高ランクである『三つ星』を獲得しました。（12年連続）

【KPI】FP資格、日本アンダーライティング協会資格等取得者数（※）

- 専門的な知識の習得に向けて、営業担当者や代理店からの照会対応担当者、新契約事務担当者を中心に、積極的な資格取得を全社的に推進しました。
- FP資格、日本アンダーライティング協会資格等の取得者数は、2018年度末には昨年度より78名増加し、232名となりました。

FP資格、日本アンダーライティング協会資格等取得者数

154名 → **232名**
(2017年度末実績) (2018年度末実績)

(※) FP技能士（1級、2級）、AFP、CFP®資格、日本アンダーライティング協会（初級、中級、上級）資格、生命保険面接士、支払専門士のいずれかの資格取得者、合格者数

お客様の声を幅広く拝聴するとともに、お客様の声を起点とした弛まぬ改善取組みを全社で実施

- お客様からのお申出については、お客様第一推進分科会にて分析の上、その結果を経営層へ報告、改善取組みへとつなげました。また、お客様満足度調査を実施の上、お客様サポートの充実に向けて、今後の改善取組みの具体化につなげました。
- 代理店起因の苦情や早期の解約・失効等の多い代理店を把握した上で、代理店の募集管理態勢を確認し、必要に応じて態勢強化の要請・指導を実施しました。
- お客様との通話内容は指導者が定期的にモニタリングを行い、苦情通話については通話内容を分析のうえ、応対品質の更なる向上を図っています。
- 2018年7月より、被保険者（例：親）と請求者（例：子）が離れて暮らす場合、または、転居に伴い本籍地を移している場合等において、ご請求手続きの負担を軽減し、かつ、迅速に死亡保険金等をお支払することを可能とするべく、行政書士法人と提携し「保険金・給付金請求時の戸籍代行取得サービス」の紹介を開始しました。

（参考） 2018年度に実現したお客様の声からの「改善取組み」の一例

お客様の声	実施内容
控除証明書の再発行手続きを簡単にしたい。	控除証明書再発行について当社ホームページにて受け付けることができるようにしました。
保険料の払い込みの連絡について、携帯電話への連絡以外の方法で連絡してほしい。	保険料未収の案内について、アウトバウンドコールに代えて、SMS（ショート・メッセージ・サービス）による案内に変更する取組みについて、2018年5月よりトライアルで実施し、2018年11月から本格的に開始しました。
他社請求時に使用した書類のコピーを使用できるようにしてほしい。	給付金請求時の申請書類について、当社手続き時において他社請求時に使用した診断書のコピーの使用できる範囲を拡大しました。

【KPI】お申し出（感謝・苦情の声）の状況

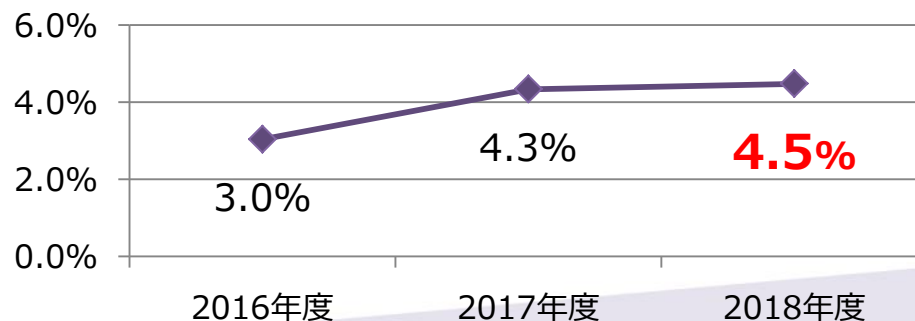
- 苦情件数は、新契約件数、保有契約件数の増加により増加しましたが、「業務品質向上の取組みを軸とした苦情防止取組みの推進」により、保有契約件数と新契約件数に対する苦情件数の割合を示す苦情発生率（※1）は、前年度に比べて改善しています。（苦情発生率の詳細については、12ページをご参照ください。）
- お客さまより頂いたご意見等につきましては、業務品質の改善・向上に活用しています。



（※1）苦情発生率：「期始保有契約件数＋当年度新契約件数」に対するお客さまからの苦情件数の割合

【KPI】ご契約の解約・失効率（※2）

- 新契約件数と保有契約件数が前年度比で大きく増加している中において、解約・失効率（件数ベース）は、代理店との対話の推進や、業務品質向上に対する取組みを評価する手数料体系の導入等の取組みにより、一定の水準に抑制されています。



（※2）解約・失効率：（当年度解約件数＋当年度失効件数－当年度復活件数）÷（期始保有契約件数＋当年度新契約件数）「ネオdeまぎょう」は対象外。

お客様の「あったらいいな」の実現に向けて

- お客様の「あったらいいな」の実現に向けて、2018年9月に、「ネオdeしゅうほ」を改定し、障害収入保障年金等の新設等、万一お亡くなりになった場合や病気で所定の状態になった場合だけでなく、働けなくなるリスクに幅広く備えることを可能としました。
- 三大疾病に対して一時金で備えたいというお客様ニーズに対応するべく、2019年2月に「ネオdeいりよう」を改定し、三大疾病一時給付特約の発売と、70歳払済、75歳払済、80歳払済の保険種目を増設する等、設計自在性の更なる向上を図りました。



お客様のQOL（※1）向上・健康増進に貢献するサービスの提供

- 健康増進等に関連する業種の企業との提携等により、お客様のQOLの向上・健康増進に貢献するサービスを提供しています。
- 2018年7月に株式会社東急スポーツオアシスと提携し、同社が提供するスマートフォンアプリ「WEBGYM」の運動メニューとして、当社が独自で開発した指標「健康年齢®（※2）」を改善するためのエクササイズプログラム（フィットネス動画）の無料提供を開始する等、サービス向上等を目指した関連する業種の企業との協業を推進しました。

ひととき輝く



（※1）“QOL(Quality of Life)”とは、物理的な豊かさや個々の身辺自立のみでなく、精神面を含めた生活全体の豊かさと自己実現を含めた概念のことです。

（※2）健康年齢は（株）JMDCの商標登録です。

適切で丁寧な商品・サービスのご案内のために

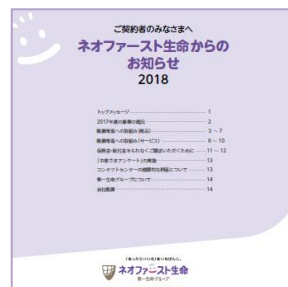
- パンフレット・保障設計書等の改訂にあたっては、他社のベンチマークも行いながら、代理店から頂いた要望や営業担当者の意見をもとに、お客様が分かり易く、ご理解頂きやすくなるよう、内容の改善に取り組みました。
- 高齢者のお客様に対する「ご家族の同席のおすすめ」リーフレットを作成して、代理店へ提供しました。

商品・サービスの内容や関連する情報の提供

- 年に1回、ご契約者さま向けに契約内容をお知らせする「年に1度のネオレター（ご契約内容のお知らせ）」をお届けしています。お知らせ内容に係るお客さまからのお問い合わせに対しては、迅速・適切に回答しました。
- 年度ごとに実績や取組み内容について纏めた「アニュアルレポート」を作成し、各代理店に冊子を設置し、当社ホームページに掲載しています。
- お客さま向け帳票に関して、消費者モニターの評価内容を踏まえて、2019年2月に「保険証券」の記載内容を分かり易くする改定を実施しました。
- 「UCDAアワード2018」において、お客さまへ年1回送付しているご契約内容のお知らせ書類である「年に1度のネオレター（ご契約内容のお知らせ）」について、封筒に点字、音声読み上げコードがあり視覚障がい者にも配慮している点や、アイコンを効果的に配置し直感的な理解を促している点が評価されて、特別賞を受賞しました。
- 主治医が対応できない治療法や手術方法が必要と主治医が判断した場合等に、フリーダイヤルにて各専門分野の医師が治療可能な医療機関での受診の手配・紹介をする「受診手配・紹介サービス」を、2018年6月より開始しました。



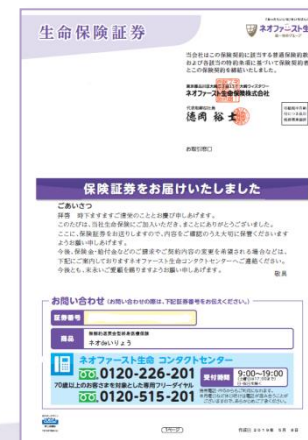
年に1度のネオレター



ネオファースト生命からの
お知らせ



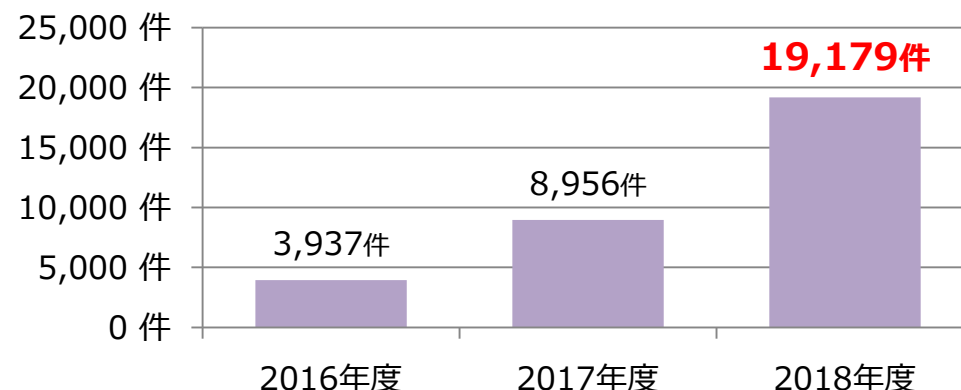
アニュアルレポート



保険証券

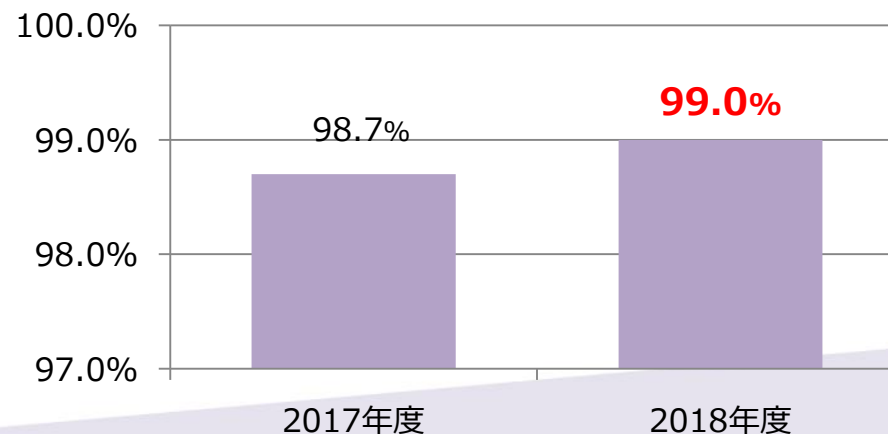
【KPI】 保険金等支払実績

- 2018年度の保険金等の支払件数は約2万件となり、昨年度より2倍以上の件数の死亡、入院等の保険金・給付金をお客さまにお受け取りいただきました。
- これからも、公平・公正なお支払いを徹底するとともに、お客さまの立場にたったお手続きの充実を図ることによって、お客さまに「確かな安心」をお届けしてまいります。



【KPI】 保険金・給付金期限内支払率

- 保険金・給付金のお支払において、各約款に定める期限（※）までに支払った占率は99.0%と前年度を上回り、ほとんどのご請求において期限内にてお支払いしました。



（※）書類到着日の翌日からその日を含めて5営業日以内、事実の確認を行った場合は同60日以内を期限と設定しています。
 なお、事実の確認を行った場合等は期限内支払率の対象から除外しています。2017年度実績についても上記基準にて算出しています。

お客さま・社会への社会的責任を果たすための、利益相反の適切な管理

- 利益相反が発生することによりお客さまの利益が不当に害されることがないよう、「利益相反管理方針」等の方針・規程を制定するとともに、利益相反管理所管および利益相反管理者を定め、適切に管理しています。また、第一生命ホールディングスの利益相反管理統括所管とも連携して定期的に管理体制を検証し、必要に応じて見直しをしています。
- お客さまの利益が不当に害されることがないよう、保険募集代理店がお客さまへ当社商品を販売する際に、お客さまのニーズに沿った商品の提案を行うために、保険募集代理店に対し適切な指導を行っています。
- 営業担当者と資産運用担当者を分離し、保険契約・投融資等の取引を条件に行う投融資取引、投融資を条件に行う保険契約等の取引を強要することを防止する体制としています。



「あったらいいね」をいっしょに。

第一生命ホールディングス

よくあるご質問 サイトマップ 文字サイズ 小 大 サイトの検索

お問い合わせ 資料請求

保険商品について 保険料試算 ご契約者さま ネオファースト生命について

利益相反管理方針

ネオファースト生命保険株式会社（以下、「当社」といいます）は、親会社である第一生命ホールディングス株式会社（以下、「親会社」といいます）の定める「お客さま第一の業務運営方針」を履行し、当社または当社の親会社等および子会社等（以下、「当社等」といいます）が行う取引に伴って利益相反が発生することによりお客さまの利益が不当に害されることがないよう、利益相反のおそれがある取引の適切な管理を行います。

- 1. 利益相反管理態勢の整備

当社は、利益相反管理所管および利益相反管理者を定め、業務担当所管等から独立した立場で利益相反取引を一元的に管理します。また、当社は親会社の利益相反管理統括所管と連携し、定期的に管理態勢を検証し、必要に応じて見直しを行います。

- 2. 利益相反のおそれがある取引の特定プロセス、類型等

本方針の対象となる取引とは、お客さまが自己の利益を優先させてくれるとの合理的な期待を抱く状況において、お客さまの利益が不当に害されるおそれがある取引です。

ホームページ「利益相反管理方針」



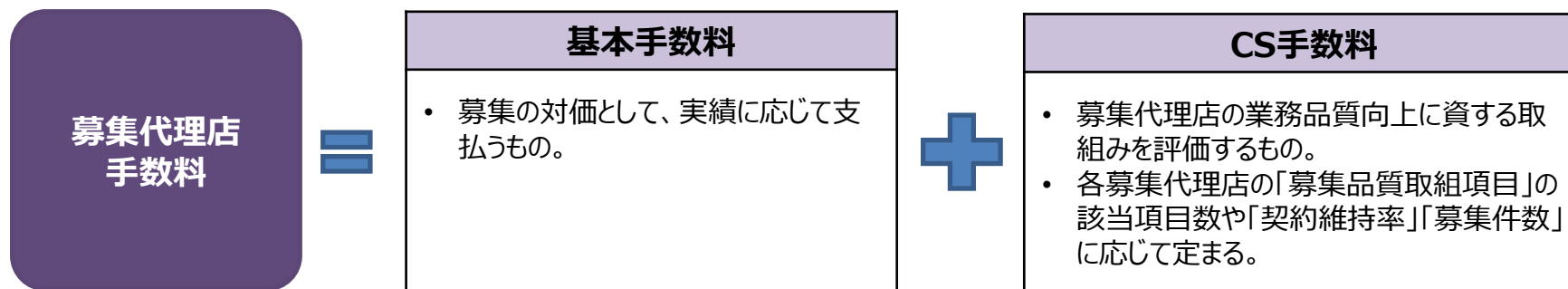
お客さま満足の向上に資する業務運営を適切に評価する態勢の構築

- 全社を対象とする各種研修等により、従業員としての基本的行動原則等の徹底・浸透を図り、倫理観の醸成、コンプライアンス意識の向上に努めています。
- 「お客さま第一の業務運営方針」に基づき、従業員研修等を通じてお客さま満足以に資する行動を推進しています。
- 「理想の募集代理店像」の実現に向けて、募集代理店手数料体系を見直し、2018年4月に「基本手数料」の他、募集代理店における業務品質向上に資する取組みを評価する「CS手数料」を導入しました。
「CS手数料」は適宜見直しを行い、2019年4月には募集代理店の適切な業務運営に資する募集品質取組項目として7項目を定めました。
- 当社の募集代理店手数料の考え方、募集代理店手数料体系について、2019年5月に当社ホームページに公表しました。



ホームページ「お客さま第一の業務運営方針」

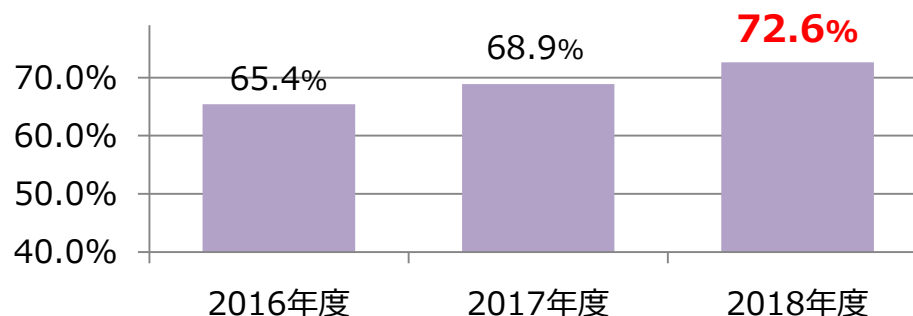
当社の募集代理店手数料体系の全体像（イメージ）



お客さまからの評価

【KPI】お客さま満足度 (※1)

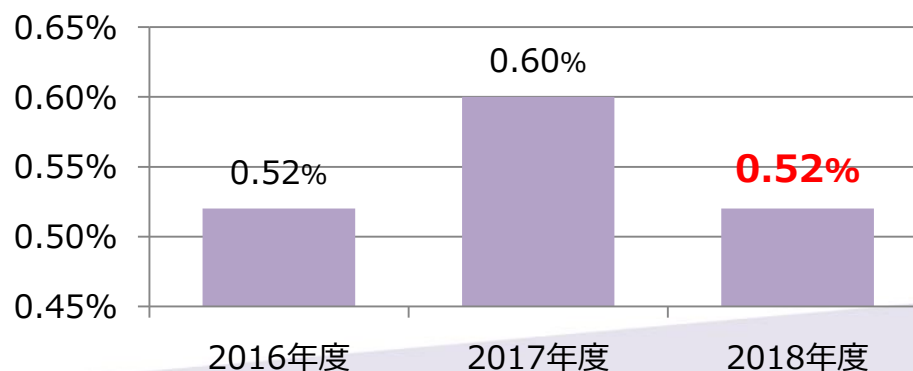
- 当社は、「お客さま第一の業務運営方針」に基づいた各取組みの進捗が、お客さまや社会からどのように評価を受けているかを測るべく、お客さま満足度調査を実施しています。
- 2018年度のお客さま満足度は72.6%と、昨年度より3ポイント以上上昇しました。
- お客さま満足度調査の結果について、内容を分析の上、更なるお客さま満足度向上に向けた取組みを推進してまいります。



(※1) 当社が実施したお客さま満足度調査において、2015年8月にスタートした新規事業に対する総合的な満足度を、「満足」「やや満足」と回答いただいた占率

【KPI】苦情発生率 (※2)

- 「高齢者への丁寧な対応」、「保険料収納に関するご案内」、「契約内容等に関する適切なご案内」、「お客さま応対品質向上」、「保険金・給付金に関する満足度向上」を重点課題として設定し、苦情発生状況をフォローしながら「業務品質向上の取組みを軸とした苦情防止取組み」を推進した結果、2018年度における苦情発生率は0.52%となり、昨年度より減少しました。

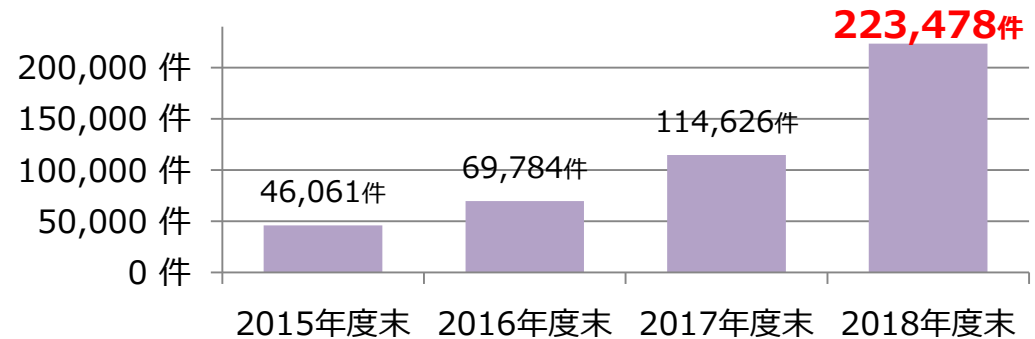


(※2) 「期始保有契約件数 + 当年度新契約件数」に対するお客さまからの苦情件数の割合

事業の成果

【KPI】お客さま数（＝保有契約件数）

- 各取組みの実践、それを通じたお客さまからの評価の向上等の結果、保有契約件数は2019年2月末に20万件を超えて、2018年度末には約22万3千件となりました。



ネオファースト生命は、「一生涯のパートナー」をグループミッションとする第一生命グループの一員として、お客さまの安心で豊かな暮らしと地域社会の発展に貢献していきます。さらに、「「あったらいいな」をいちばんに。」というミッションのもと、一人ひとりの暮らし方やその時代によって変わっていく生命保険に求める安心や満足を新しい発想で創り出していきます。