

2020年6月16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 2019年度進捗状況の公表について

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、以下「ネオファースト生命」）は、第一生命グループ（以下「当社グループ」）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、2019年度の進捗状況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、取組みの品質の向上、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。また、上記に加え、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。

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2019年度取組み状況

2020年6月16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

- 営業担当者に対する定例研修や知識確認テスト、新任者に対する知識研修やロールプレ等、層別やテーマ別に各種研修をきめ細かく実施し、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、照会内容の分析を実施の上、分析結果に基づく知識面・向上に向けた研修を実施し、知識力、対応力の強化に取り組みました。また、新任者においては導入研修を重視し、初期段階のスキル向上をめざし、制度、商品知識等の知識付与を実施しました。
- 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、「前向きな姿勢でお客さまに心から敬意を払い親切に接している」・「一つ一つ丁寧に確認し、順序よく進めているのでお客さまとの一体感を築けている。」等、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。（13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、2019年度末には昨年度より24名増加し、256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

232名 → **256名**
(2018年度末実績) (2019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践

- 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、対応品質の更なる向上を図っています。

<2019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
生命保険証券の内容を分かりやすくしてほしい。	2020年3月に生命保険証券のレイアウトを全面改訂しました。QRコードを掲載し、簡便に「Web ご契約のしおり・約款」などをご確認いただけるようにしました。また、ご契約の保障内容がより詳細に表示されるように改定し、ご請求手続き方法の説明を充実させるなどの改善も図りました。
給付金の請求に必要な診断書を取りに行くのが困難だが何とかしてほしい。	健康上の理由などから、診断書を医療機関から取得できない場合にも、漏れなく迅速にご請求いただけるように、当社が委託する診断書代行取得会社がお客さまに代わって医療機関から診断書を代行取得するサービスを2019年11月より開始しました。
申し出した手続きがきちんと進んでいるかどうか、進捗状況を教えてほしい。	「お客さまへの請求書類郵送時」、「お客さまからの請求書類到着時」、「手続完了時」の3つの時点において、お客さまへSMS（ショートメッセージサービス）を活用した進捗状況のご案内を2019年8月より開始しました。

【KPI】お申し出（感謝・苦情の声）の状況

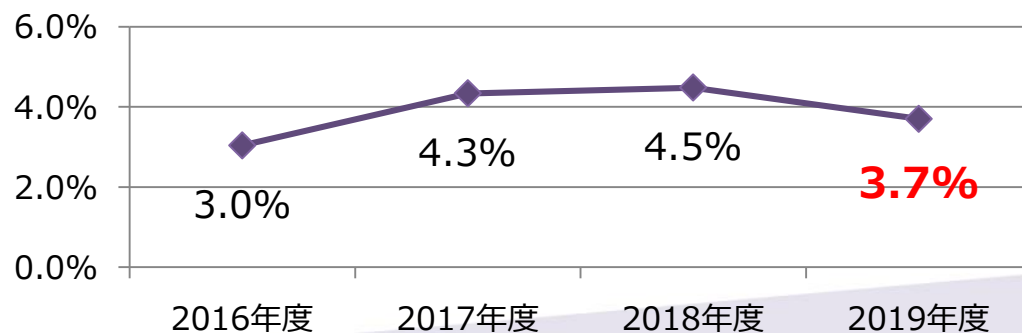
- 苦情件数は、新契約件数、保有契約件数の増加により増加しましたが、「業務品質向上の取組みを軸とした苦情防止取組みの推進」により、保有契約件数と新契約件数に対する苦情件数の割合を示す苦情発生率（※1）は、前年度に比べて改善しています。（苦情発生率の詳細については、12ページをご参照ください。）
- お客さまより頂いたご意見等につきましては、業務品質の改善・向上に活用しています。



（※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・失効率は不安定な状況ではありますが、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、昨年度より0.8ポイント改善しました。



（※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きぎょう」「ネオdeきぎょうワイド」は対象外。

お客様の「あったらいいな」の実現に向けて

- 2019年8月に終身医療保険「ネオ de いりよう」を改定し、女性に多い病気への備え、がんに対する備え、長期入院に対する備えを拡充しました。
- 2020年3月には、医療保険「ネオ de いりよう」「ネオ de いりよう 健康プロモート」を改定し、三大疾病や女性に多い病気への備えや低廉な保険料での死亡保障の確保に対するニーズに対応しました。
- 2020年3月に、経営者の万が一のときに加え要介護状態や障害状態のときの事業保障に対するニーズに対応するべく、法人向け商品「ネオ de きぎょうワイド」を発売しました。



- 2019年8月より、パソコンやスマートフォンにおいて空いた時間に簡単に保険の申込みをすることができるよう、当社の公式サイトにて、インターネットによる保険申込手続きを開始しました。デジタル化が進展する時代に向けて、生活シーン、ライフステージに合わせて、多彩なラインアップからご自身の「今」にぴったりの保険をいつでも簡単にご選択いただけるよう、本基盤を進化させてまいります。

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。
- 2019年12月より、代理店向け教材として、「商品」「事務」「社会保障・税務」「コンプライアンス」等の内容を掲載した「ネオファースト通信」の毎月提供を開始しました。

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り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、第三者機関のUD評価等を参考に、可能な限りUDフォントへの変更を行うとともに、抜本的な改定を行いました。



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



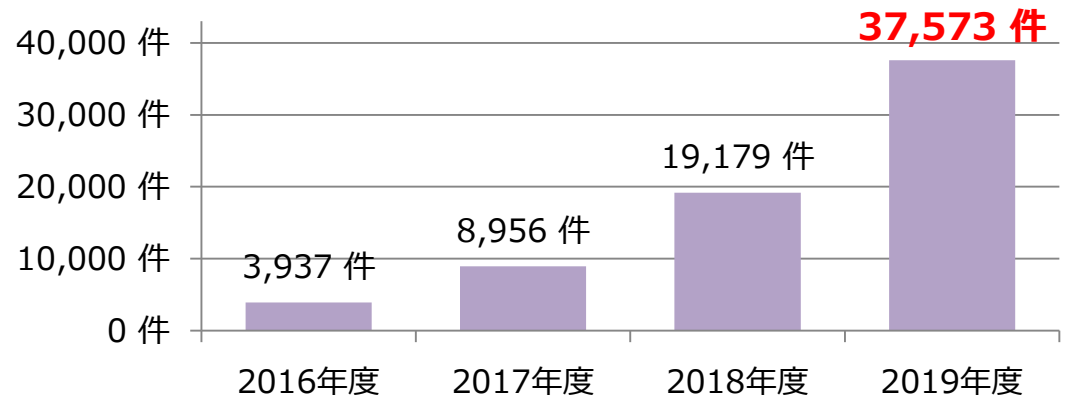
アニュアルレポート



保険証券

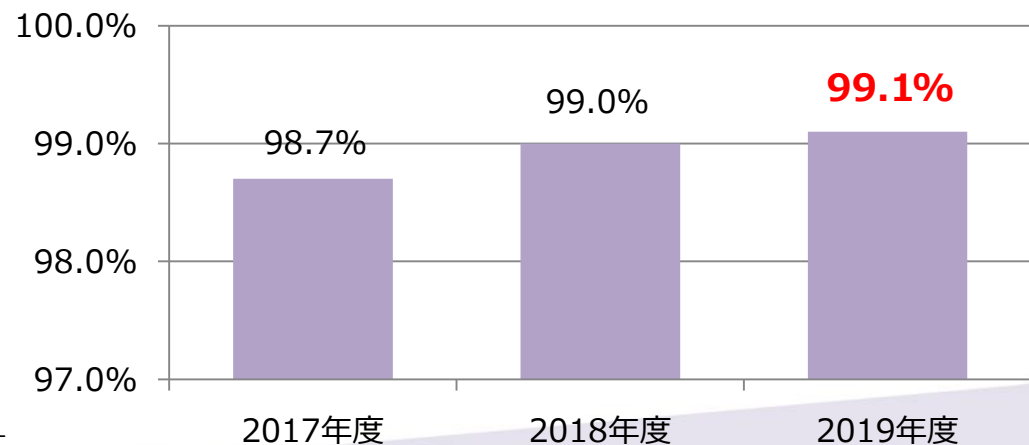
【KPI】 保険金等支払実績

- 2019年度の保険金等の支払件数は3.7万件となり、昨年度の約2倍の件数の死亡、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、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99.1%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

利益相反管理方針

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機関等（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
- 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月より、「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」を導入しています。「CS手数料」は業務品質の評価基準のあり方について、評価項目と品質実績の相関関係の分析等のPDCAを進めながら適宜見直しを行っており、2020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9項目を定めました。

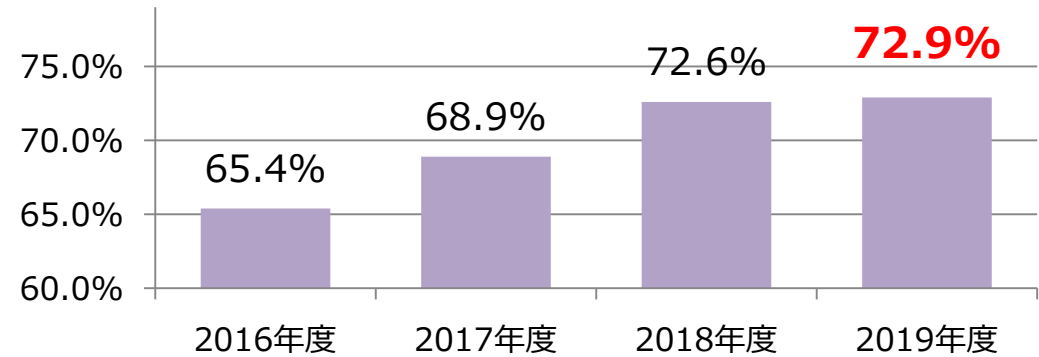


ホームページ「お客さま第一の業務運営方針」

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。
- 2019年度のお客さま満足度は72.9%と、昨年度より上昇しました。
- 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)

- 「高齢のお客さまへの丁寧なご案内」、「お客さまへのご案内の分かりやすさ」、「保険金・給付金に関するサービスの充実」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、2019年度における苦情発生率は0.37%となり、昨年度より減少しました。

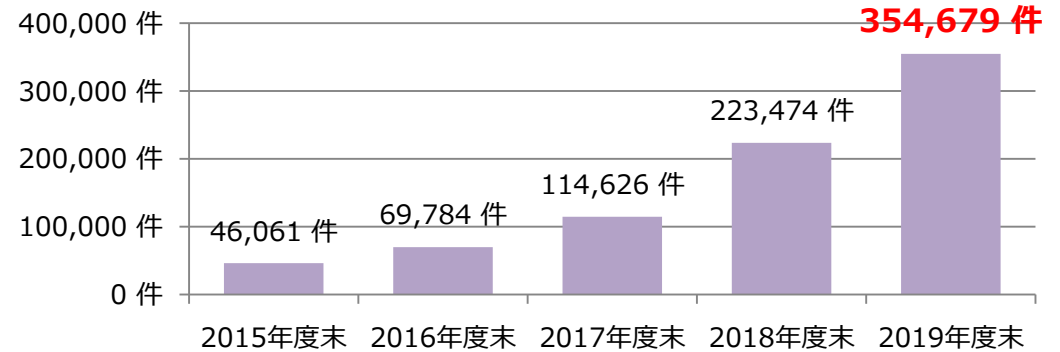


(※2) 「期始保有契約件数 + 当年度新契約件数」に対するお客さまからの苦情件数の割合

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11月末に30万件を超えて、2019年度末には35万4千件となりました。



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。

新型コロナウイルス感染症に関する取扱い

新型コロナウイルス感染症に罹患された皆さま、また関係者の皆さまに、心からお見舞い申し上げますとともに、罹患された皆さまの一日も早いご快復を心よりお祈り申し上げます。

新型コロナウイルス感染症の拡大状況を踏まえ、当社では以下の特別取扱い等を実施しています。（詳細は当社HPのお知らせの内容をご確認ください。）

<入院給付金等>

新型コロナウイルス感染症は、入院給付金の支払対象となる「疾病」に該当します。陽性・陰性にかかわらず、医師の指示で医療機関に入院された場合は、支払い対象となります。陽性の場合で医療機関の事情等により、臨時施設（病院と同等とみなせる施設）に入所し医師の治療を受けている場合や、ホテルを含む宿泊施設または自宅で療養を行われた場合等も、医師の証明書等をご提出いただくことで入院給付金の対象となります。

また、新型コロナウイルス感染症またはその他の傷病に罹患され、入院による治療が必要であったにもかかわらず、新型コロナウイルス感染症の影響等による医療機関の事情により、「直ちに入院できず自宅での治療となった」、「当初の退院予定日より早期に退院をせざるを得なくなった」等の場合も本来入院が必要であった期間を医師の証明書等をご提出いただくことで、その期間についても入院給付金の対象となります。

<通院給付金等>

新型コロナウイルス感染症またはその他の傷病に罹患され、医療機関への通院による治療が必要であったにもかかわらず、新型コロナウイルス感染症の影響等による医療機関の事情（患者さまからの希望を含みます）により、電話診療またはオンライン診療を受けられた場合、医師の証明書等をご提出いただくことで、その診療日を通院給付金等の対象とみなしてお取扱いします。

<特別条件付の保険契約の取扱い（給付金・保険金共通）>

特定部位・指定疾病不担保や保険金額（年金額）削減支払の条件（特別条件）を付けてお引き受けしたご契約について、当局認可取得を前提に、新型コロナウイルス感染症を原因として給付金・保険金等の支払事由に該当された場合には、不担保や削減支払の取扱いをしないこととします。

※ 新型コロナウイルス感染症が指定感染症に指定された2020年2月1日以降に支払事由に該当された場合を対象とします。

<契約者貸付について>

ご契約者が新たに契約者貸付をご利用になる場合、以下のとおり特別金利（利息の免除）を適用させていただきます。また、契約者貸付ご利用のお申し出につきましては、給付金・保険金のお支払いと同様に最優先で対応をいたします。ただし、状況によっては通常よりお手続きにお時間をいただくことがあります。

対象のご契約	「一定期間災害保障重視型定期保険」（法人向け商品） 「一定期間災害死亡保障重視型生活障害定期保険」（法人向け商品）
特別金利	年 0.0%
契約者貸付金額の上限	解約返戻金の一定割合以内
特別金利適用期間	新規貸付日から2020年9月30日まで
新規貸付受付期間	2020年2月18日から2020年6月30日まで

<保険料のお払込み等について>

保険料をお払込み中のご契約で、お払込みが困難な場合に、お客さまからのお申出により、保険料のお払込みを猶予する期間を最長で2020年9月30日まで延長させていただきます。

また、保険料のお払込みを猶予する期間の満了日である2020年9月30日までに猶予期間分の保険料全額の払込みが困難な場合、2020年10月分保険料より払込を再開し、その後継続してお払い込みいただければ、猶予期間分の保険料の払込期限を2021年4月30日まで延長いたします。（猶予期間分の保険料のお払込みについては2020年10月から、「分割払込」のお取扱いが可能です。）

<契約更新に関するお取扱いについて>

更新日が2020年3月16日以降に到来する保険契約のお手続きができない場合、または、手続きが行えなかった場合には、お手続きの期限を2020年9月30日まで延長いたします。（お手続きの期限が2020年9月30日を超えるご契約についてはその期限とします。）

また、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により健康診断を受けられなかった場合、更新時に提出いただく健康診断書の有効期間を更新日の「1年2か月以内」から「2年以内」に拡大し、前年度の健康診断書をご利用いただけるようにいたします。