

2020年度 『「お客さま基点」の業務運営方針』の取組結果

2021年6月

富国生命保険相互会社



目次

方針1.「お客さま基点」の浸透・実践	・・・ 2-3
方針2.お客さまの「声」を経営改善に活かす取り組み	・・・ 3
方針3.お客さまのニーズに対応した責任ある最適な保険商品・サービスの提供	・・・ 4
方針4.お客さまへの情報提供の充実	・・・ 5
方針5.お客さまの立場にたったアフターサービスの充実	・・・ 6
方針6.お客さまの利益を最優先とした資産運用の実践	・・・ 7
方針7.利益相反の適切な管理	・・・ 8
方針8.「お客さま基点」を実践できる人づくり	・・・ 9

方針 1. 「お客さま基点」の浸透・実践

□ 『「お客さま基点」の業務運営方針』の評価指標（KPI）：他者加入推奨意向※

- 当社は中期経営計画で「徹底した差別化でお客さまから最も評価される会社となる」をビジョンとして掲げており、中期経営計画の確認指標である「他者加入推奨意向」を、「お客さま基点」の業務運営の評価指標（KPI）として準用しています。
- 当社は毎年ご契約者アンケート調査を実施しています。2020年度調査における「他者加入推奨意向」は32.0%となりました。

※ご契約者アンケートにおいて「フコク生命をおすすめいただけますか」という質問に対して、「ぜひおすすめしたい」「おすすめしたい」と回答いただいたお客さまの割合

2020年度調査概要

- ◇ 冊子形式による郵送調査
 （実施期間2021年3月4日発送～2021年4月6日投函締切）
- ◇ お客さま11,920名が対象 ◇ 有効回収数5,221名
- ◇ 他者加入推奨意向については、フコク生命を他者に「ぜひおすすめしたい」「おすすめしたい」「どちらかといえばおすすめしたい」「どちらともいえない」「どちらかといえばおすすめたくない」「おすすめたくない」「まったくおすすめたくない」の7択で回答

ご契約者アンケート「他者加入推奨意向」推移



□ お客さま基点指標※

- 本社事務部門が、各支社のお客さま基点指標の改善に向けてサポートを行い、2020年度は全国の支社で指標が向上しました。

※お客さまからの申出や手続に関する対応について「お客さま基点指標」を設け、全国の支社で指標の向上に向けて取組みを行っています。指標は毎年課題に応じて見直しを行い、迅速・確実な対応によるサービスの向上に取り組んでいます。



方針 1. 「お客さま基点」の浸透・実践 / 方針 2. お客さまの「声」を経営改善に活かす取組み

(方針 1)

□ お客さまの実質的な保険料負担の軽減～配当還元の充実～

- ご契約者懇談会等でのご意見をふまえて入院給付金のお支払いがなかった医療保険契約に対する「健康配当」や長期にわたって継続された死亡保障契約及び医療保険契約に対する満期時の「長期継続特別配当」を実施するなど、実質的な保険料負担の軽減を図ってきました。
- 2020年度決算においては、これらの配当を継続するとともに、危険差益への貢献が大きい特約組立型総合保険の死亡保障性特約について増配する案としています。また、現在販売中の入院見舞給付特則が付加された医療保険については、2020年12月より新型コロナウイルス感染症時の保障を拡大しましたが、本取扱の対象外の医療保険については、保障の拡大に代えて増配によって対応させていただく案としています。これらにより個人保険分野の増配は9年連続となります。
- 団体年金保険についても、株価の上昇などをうけて増配するとともに、新団体医療保険については、企業の健康経営活動を支援するため、健康経営優良法人に認定された団体に対して健康経営配当を新設する案としています。

(方針 2)

□ お客さまの「声」を経営改善に活かした主な取組事例

<手話通訳・筆談によるビデオ通話サービスを導入>

2020年6月より、耳や言葉の不自由なお客さまからのお問い合わせの際に、外部業者（株式会社ミライロ）のオペレーターがビデオ通話を通じて手話や筆談により受け、その内容を当社のお客さまセンターにリアルタイムで音声通訳を行うという三者通話のサービスを開始しました。



<契約内容や各種手続の点字による説明を導入>

2020年6月より、目の不自由なお客さまからのご要望により、契約内容に関する書面や各種手続に関する書面を点字に翻訳するサービスを開始しました。

<給付金請求書類取扱基準の改定>

給付金請求において、一定の条件を満たした場合に領収証・診療明細書による診断書の代用や提出書類の一部省略など、お客さまの負担軽減や利便性の向上を図ることを目的として、2021年3月に「給付金請求書類取扱基準」を改定しました。

方針 3. お客様のニーズに対応した責任ある最適な保険商品・サービスの提供

□ お客様に本当に必要とされる保険商品・サービスの提供

<非対面募集の開始>

- 2020年9月より、保険募集にWEBを活用したオンライン面談を導入するなど、非対面活動の取組みを強化しました。学資保険と個人年金保険を対象として行っていた、オンライン面談と郵送手続の組み合わせによる「非対面募集」については、12月より主力商品に拡大しました。

<「感染症サポートプラス」の取扱開始>

- 2020年12月より、医療保険「医療大臣プレミアエイト」に付加する入院見舞給付特則について、新型コロナウイルス感染症を含む所定の感染症により入院を開始したとき、入院見舞給付金の支払額が従来の2倍となる「感染症サポートプラス」の取扱いを開始しました。

※ただし、この倍額支払は、2020年12月28日から2022年1月31日までの間に入院を開始した場合に限ります。

- 感染症サポートプラスの保障が加わっても、医療大臣プレミアエイトの保険料はこれまでと変わりません。また、すでに「医療大臣プレミアエイト」に加入されているお客様に対しても、2020年12月28日以降、手続き不要で入院見舞給付特則に「感染症サポートプラス」の保障を適用します。

※入院見舞給付特則が付加されている契約に限ります。

<フコク赤ちゃん&キッズクラブのリニューアルオープン>

- 2020年10月に、従来のフコク赤ちゃんクラブを「フコク赤ちゃん&キッズクラブ」としてリニューアルオープンしました。対象年齢を12歳まで拡大し、会員特典を大幅リニューアルしました。



<感染症サポートプラス ご案内資料>



<フコク赤ちゃん&キッズクラブ ご案内資料>



© 2021 SANRIO CO., LTD. APPROVAL NO. L627495

方針4. お客さまへの情報提供の充実

□ 保険設計書等の電子的送付の開始

- 2021年3月より、お客さまアドバイザーからお客さまへ、パンフレットなどの資料を電子的に送付する仕組みを導入しました。2021年4月からは、保険設計書についても電子的送付を開始しています。
- これにより、お客さまは、今までお客さまアドバイザーが手渡ししていた各種資料や保険設計書などをスマートフォンやPCで閲覧することが可能となりました。

□ WEBメディア「47Life」の開設

- 2020年10月より、身近なライフイベントごとの“お金”に関する情報を皆さまにお届けするWEBメディア「47Life（よんななライフ）」を開設しました。
- 47は「47都道府県」を、Lifeは「生活」を表します。就職、結婚、出産育児、老後など身近なライフイベントに関する疑問を解消できる記事や、独自アンケート調査による47都道府県別の平均住宅購入額ランキングなど、「47都道府県別の“お金”に関するアンケート結果」を公開しています。

□ 十分な情報提供とわかりやすいご説明

- 2020年4月より販売を開始した「はたらくさえプラス」〔就業不能保障特約（2020）〕について、会社員や自営業など、お客さまの職業別に就業不能リスクを明確にしたご案内資料を作成しました。
- 2020年7月には主力商品「未来のとびら」の女性向け専用パンフレットを作成しました。商品内容を分かりやすく伝えるだけでなく、様々なライフスタイルに応じたモデルプランをご案内するなど情報提供に努めています。

＜電子的送付の仕組みイメージ＞



＜「47Life」サイトイメージ＞



＜職業別ご案内資料 イメージ＞



方針 5. お客様の立場にたったアフターサービスの充実

□ 新型コロナウイルス感染症への対応

<保険料払込猶予期間の延長について>

緊急事態宣言が発令された地域のご契約でお払込みが困難な場合、お申出により最長 6 カ月間の保険料払込猶予期間の延長措置を実施しています。

<保険金・給付金のお支払いについて>

新型コロナウイルス感染症でお亡くなりになられた場合、死亡保険金のお支払対象となります。また、災害に関する保障がある保険商品において、被保険者が新型コロナウイルス感染症を原因として死亡された場合や高度障害状態に該当した場合、災害割増保険金、災害死亡給付金等の支払対象としてお取り扱いします。

特別条件のうち保険金削減支払法または特定部位不担保法を適用したご契約において、今般の新型コロナウイルス感染症によって支払事由が生じた場合、保険金の削減や給付金の不支払いを行わないこととします。

<保険金・給付金、契約者貸付等の手続きの簡略化について>

お申出により、お手続きに必要な書類を一部省略する等、個別事情に応じ、柔軟に対応しています。

<保険契約の更新手続きについて>

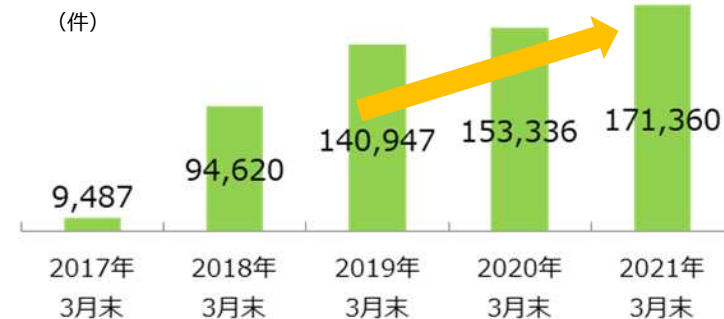
保険契約の更新手続きについて更新のお手続きが行えなかった場合には、個別事情に応じ、柔軟に対応しています。

□ ご家族情報登録制度

- ご高齢のお客さまへのサポート体制を充実させるため、2016年度より「ご家族情報登録制度（※）」を開始し、登録の推進に努めています。

※あらかじめお客さまのご家族の方を「第二連絡先」としてご登録いただくことで、お客さまの「家庭・生活の変化」や「体調の変化」などにより、万一、お客さまと連絡が取れなくなった場合でも、「第二連絡先」のご家族を通じてお客さまに連絡を取らせていただく制度です。

<ご家族情報登録制度 登録件数の推移>



方針 6. お客様の利益を最優先とした資産運用の実践

□ 自己資本の充実度に応じたリスク・テイク

- 2017年度より、自己資本の充実度状況とリスク・リターン効率を踏まえ、資産運用リスクを取りに行く戦略に変更し、より収益性を重視した資産運用に努めてきました。
- 2020年度は、世界的に長期金利が低位で推移するなか、当該戦略の一環として、内外の国債への投資を抑制し、安定した配当が見込める内外の株式や外貨建を中心に社債を積み増しました。
- こうした取組みなどにより、資産運用収益の中心である利息及び配当金等収入は1,572億円と、3年連続で過去最高を更新しました。

□ 資産運用の高度化への取組み

- 海外資産運用子会社の強化を図るとともに、当社グループが十分にカバーしきれていない地域・アセットクラスに強みを持つ海外の資産運用会社との関係強化を通じ、グローバルな分散投資の深化に努めています。
- 2020年7月に資産運用会社ベンダル社（本社：豪シドニー）とオセアニア地域の株式運用に係る覚書を締結しました。
- 同社並びに、主に米国社債運用に係る提携先のペイデン&リゲル社、欧州社債運用に係る覚書を締結しているミューズニッチ社へのトレーニー派遣の継続などにより、機関投資家としての目利き力の強化に努めるとともに、資産運用の高度化を実践しうるグローバルな視野を有する人材の育成に取り組んでいます。

□ 投融資による社会貢献の拡充

- 収益性の確保という受託者責任を果たしつつ、資産運用を通じて経営理念の一つである「社会への貢献」を実践するための取組みも併せて推進しています。

<取組事例>

- 債券投資を通じて、コロナ禍における開発途上国の子どもの教育支援の重要性を発行体と投資家が共に提起する世界初の案件に取り組みました。
- この他にもESG投融資に積極的に取り組み、2020年度における新規実行は総額で854億円となりました。

Signatory of:



□ スチュワードシップ責任への取組み

- 主要投資先企業を訪問し、「目的を持った対話」を通じて、中長期的視点から状況の把握と認識の共有を図るとともに、企業価値向上に資するべく提言を行いました。
- 日本版スチュワードシップ・コードの再改訂を契機に、サステナビリティの考慮の明確化をはじめとする「スチュワードシップ責任を果たすための方針」の改正や、活動に係る情報開示の充実などにより、スチュワードシップ活動の一層の深化及び透明性向上を図る態勢としました。

方針 7. 利益相反の適切な管理

□ 利益相反の適切な管理

- 当社が行う取引により、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切な利益相反管理を行うため、「利益相反管理のための基本方針」および「利益相反管理規程」を定め、これを遵守しています。

利益相反管理の方法

当社およびグループ会社は、利益相反管理の方法として次に掲げる方法その他の方法を適宜選択し、またはそれらを組み合わせることにより、お客さまの保護を適正に行います。

- ①利益相反を発生させる可能性のある部門を分離する方法
- ②利益相反のおそれのある取引の一方または双方の取引条件または方法を変更する方法
- ③利益相反のおそれのある取引の一方の取引を中止する方法
- ④利益相反のおそれのあることをお客さまに開示する方法

利益相反管理態勢

当社は、当社およびグループ会社の利益相反管理を統括するための部署およびその責任者（利益相反管理統括者）を設置し、必要な規程の制定を行い適切な利益相反管理を行うものとします。

「利益相反のおそれのある取引」の主な取引事例

保険契約者の利益を踏まえて運用部門が行う投資先企業の選定や株主議決権の行使にあたり、運用部門以外の意向が優先される場合

有価証券に係るお客さまの潜在的な取引情報を知りながら、当該有価証券について取引を行う場合

※利益相反のおそれのある取引に該当する保険営業上のコンプライアンス違反は、法令等遵守態勢の中で適切な管理を行っています。

- 2021年1月に、全職員向けに適切な利益相反管理を行うための研修を、eラーニング（継続教育）により実施しました。

方針 8. 「お客さま基点」を実践できる人づくり

□ 「お客さま基点」を実践できる人づくり

- 創業に込められた「ご契約者本位」という想いを感じ取り、この想いが脈々と受け継がれ、現在の「お客さま基点」という価値観につながっていることを意識し行動できるよう、引き続き研修の充実を図るとともに、各研修の場で理念教育の重要性を徹底しました。

□ 「車座ミーティング」の実施

- 社長と職員が双方向に対話する場づくりとして、「車座ミーティング」を実施しています。実施にあたっては、1回の参加人数を5～6人と少人数にすることで、対話が行われる環境を作っています。社長自らが発信する「お客さま基点」への想いを直接聴くことで、「あらためて、今の自分ができるお客さま基点の行動とは何か」を参加者が考えるきっかけになっています。
- 2020年度は新型コロナウイルスの影響により、4回の開催（参加者28名）となりました。2011年9月の開始以来、累計296回の開催、のべ2,220名が参加しています。

□ 「100周年プロジェクト分科会（NEXT100）活動」の実施

- 2023年の創業100周年に向けて、「THE MUTUAL」（ザ・ミューチュアル）というコンセプトのもと100周年プロジェクトに取り組んでいます。
- 2020年9月より、100周年プロジェクト公式YouTubeチャンネル「THE MUTUAL SQUARE（ザ・ミューチュアル・スクエア）」を開設しました。「SQUARE」とは、当社とお客さまをつなぐ“場”を意味しており、当社の取組みや想いなどを動画で配信しています。
- 2020年10月に、全国の支社・営業所の魅力をPRする動画を公募したところ、21支社より23動画の応募があり、「THE MUTUAL SQUARE」で配信しました。お客さまから感想をいただくなど、職員の働きがいにも繋がりました。
- 職員が働きがいを持てる自己実現の場のひとつとして、引き続き取組みを実施していきます。

< THE MUTUAL SQUARE ロゴ >



「THE MUTUAL」とは、共感・つながり・支えあいをベースとした、次の100年に向け進化する次代の“相互扶助”のことです。