

経営に関する諸活動

1.ご契約者に対する情報提供

(1) 契約締結時の主な提供資料

● 各種保険商品パンフレット ● フコク生命の保険種類のご案内 ● ライフコンパス※1 ※1 将来のリスクに対する備えについて、公的保障を含めた収支シミュレーションをもとに、わかりやすくお伝えするサービスです。 ● 各種保険設計書（契約概要）	● 転換契約ご説明資料 ● ご契約のしおり－定款・約款 ● 特に重要な事項のお知らせ（注意喚起情報）※2 ※2 ご契約に際して特にご注意いただきたい重要なことがらを列挙したものです。 ● 意向確認書 ● 保険金・給付金のご請求のまゝに
--	--

(2) 契約締結後の提供資料

現在ご契約者に提供している文書による主な情報は次のとおりです。

【口座振替扱のご契約の場合】

ご 加 入 時 に つ い て		保険証券	
主 契 約 ・ 特 約 更 新 後		更新通知書	
保 険 料 の お 払 込 み に つ い て		● 振替開始のお知らせ（第1回保険料） ● 保険料振替予定のご案内（年・半年払、ボーナス一括払） ● 保険料振替予定のご案内（保険料の変更がある場合）	
保 険 料 の お 払 込 み が 滞 っ た 場 合		● 預貯金準備のお願い	
	無 効	● 無効のお知らせ	
	自 動 貸 付	● 保険料自動貸付のご案内	● 保険料自動貸付金残高のお知らせ
	失 効	● 契約復活のすすめ	● 失効のお知らせ
ご 契 約 の 現 況 に つ い て		● フコク生命だより	
特 約 等 の 更 新 に つ い て		● 更新手続のご案内	
ご 契 約 者 貸 付 に つ い て		● 契約者貸付金利息繰り入れのご案内 ● 契約者貸付金残高のお知らせ（貸付金の返済があった場合）	
そ の 他		● 生命保険料控除証明書	
満期保険金・年金等のお支払いについて		● 手続のご案内	

2.新しい販売チャネルへの取組み(募集代理店チャネルにおける取組み)

募集代理店の状況

募集代理店チャネルにおいては、保険ショップ店頭での保険販売、募集代理店が運営する保険比較サイトを通じての通信販売や募集代理店と当社お客さまアド

バイザーとの共同募集など多様な販売形態へ取り組み、新しい市場の開拓を進めております。

〈募集代理店チャネル実績(2023年度)〉

募集代理店数	販売件数
990	7,130

募集代理店教育

(1) 募集代理店委託業務説明会

募集代理店の委託にあたっては募集代理店委託業務説明会を実施し、当社の経営理念や概要、募集代理店の行う業務と遵守すべき法令などをご説明し、十分にご理解いただくようにしております。また、当社としては募集代理店としての業務遂行能力や事業内容の適格性・法令遵守能力などを判断基準に厳正な選別を実施しています。

(2) 募集代理店契約締結後の教育

当社では、全国の支社に募集代理店支援要員として市場開発担当者を配置し、募集代理店向けに定期的な諸研修会を開催するほか、保険契約の募集活動支援なども現地にてタイムリーに行っております。

そのほか、首都圏・近畿圏エリアにおいては、募集代理店支援専門の子会社である富国生命インシュアランスサポート株式会社を通じた業務支援も実施するなど、募集代理店活動を全面的にバックアップする体制を構築しております。

ア. 試験前教育

募集代理店営業担当者も当社お客さまアドバイザーと同様に一般課程試験を受け、これに合格し金融庁に生命保険募集人として登録しなければ、保険募集ができないことになっております。試験前研修では、一般課程試験を受験するために必要な単位を完全に履修します。

イ. 登録後研修

販売活動に必要な生命保険の基礎知識、販売技術などの机上教育にとどまらず実践的な教育も行っております。

ウ. 募集代理店研修会

当社では商品知識や販売技術などの研修はもちろんのこと、コンプライアンス研修も定期的を実施しています。

エ. 募集代理店用業務支援システム「えふなび」の提供

募集代理店用業務支援システム「えふなび」では、顧客管理・保険設計書（契約概要）作成・申込書作成の基本機能のほかに、保険募集を支援するコミュニケーションツール出力機能も搭載し、募集代理店の活動をサポートしています。

3.情報システムに関する状況

ITを活用した様々なお客さまサービスが普及する中、テクノロジーの進展にあわせ、お客さまサービスの品質を高めることが求められています。

当社では、2022年度末に「IT・DX戦略」を策定し、戦略に沿ったIT・デジタル投資を進めております。IT・デジタルを活用し、お客さまに安心感・納得感を感じていただけるような高品質な経験価値の提供、従業員の業務効率化を実現するとともに、次の100年に向けたIT・デジタル基盤の整備、高度専門人材の育成、ガバナンスの高度化を推進してまいります。

主な取組みについて

・Face to FaceとIT活用の両立

2024年1月より、新契約申込時に保険料振替口座の登録が可能となりました。お客さまアドバイザーが所持している携帯情報端末からご利用の金融機関システムへ連携に必要な情報を入力いただくだけでその場で手続きが完了します。

新契約申込時の告知内容での自動引受査定機能を導入し、引受判断結果をその場でお客さまに提示できるようになりました[※]。お引受けができることをその場でお伝えすることによって、以後のお手続きを安心してスムーズにお進めいただけます。また、残念ながらお引受けができない場合には、お客さまに不要なお手続きをいただく負担を軽減することができます。

また、WEB会議システムによるオンライン面談の導入など、非対面募集を支援する態勢を整え、対面と非対面の融合を進めていくことで、お客さまの利便性向上、満足度向上に取り組んでいます。

※対象は、お客さまが入力された告知内容のみで判定が可能な場合に限りです。

・お客さま向けWeb手続きサービスの拡充

2023年度より、保険金等のお支払いの際、支払調書の作成が必要となるお客さまを対象に、新契約のお手続きにおいてマイナンバーを電子申告していただくサービスを開始いたしました。これにより、一度電子申告頂ければご契約毎にマイナンバーを申告頂く必要がなくなりました。また2024年4月より、保険金等のお

支払いの際にも、新契約のお手続きと同様の仕組みでマイナンバーを電子申告していただくサービスを開始いたしました。

2022年度に二次元コードを利用したWeb手続きで、住所変更、祝金請求を完了できるサービスを期間限定で開設しました。2024年度にはお客さま自身のスマートフォンからご契約内容の確認、住所変更や祝金請求等のお手続きができる新たなWebサービスの開設を予定しております。今後もお手続きができる範囲を順次拡大し、利便性の向上に努めてまいります。

・RPAの活用

RPA(Robotic Process Automation:ソフトウェア上のロボットによる業務工程の自動化)の活用により、業務の自動化にも積極的に取り組み、社内連絡メールの送信やデータ入力自動化等、定型業務の効率化を進めています。

2023年度末時点で、本社の12部門における定型業務に導入し、約13,000時間(年間)の作業時間削減などの効果が得られました。

定型作業の自動化については今後も進めて参ります。

・AIの活用

給付金査定業務における診断書の傷病の自動判別や、コールセンターに寄せられたお申出の分類などの業務でAI(Artificial Intelligence:人工知能)を10年以上前から活用しており、業務効率化に貢献しております。

2024年1月には生成AIであるChatGPT技術を組み込んだAIチャットを全社導入しました。プロンプト(入力する指示内容)が外部に流出しないセキュアな環境下で、アイデア出し・要約・文案作成・翻訳・プログラムのコード生成などで利用を開始しています。生成AIをはじめとするAIの分野は今後も大きく発展が見込まれるため、情報収集・試行の繰り返しにより業務適用の可能性を探ってまいります。

今後も多様化するお客さまのニーズに的確にお応えし、より良いサービスを提供するために、最新の情報技術に注視しながら情報システムの拡充に努めてまいります。

4.確定拠出年金制度における運用関連運営管理業務に関する方針

国民の生活の安定と福祉の向上に寄与することを目的とした「確定拠出年金法」が施行され、当社は、「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」で策定・公表が義務づけられている「勧誘方針」と

して、次のとおり『確定拠出年金制度における運用関連運営管理業務に関する方針』を定めました。

今後も、お客さまを第一に考え、当該「勧誘方針」にもとづいて適正・適切な業務を心掛けてまいります。

確定拠出年金制度における運用関連運営管理業務に関する方針

フコク生命は、確定拠出年金制度における運営管理機関として、運用商品の選定・提示に関する業務を行う際には、創業以来の経営理念である「ご契約者の利益擁護」のもと、お客さまを第一に考え、以下の方針にもとづいて適正・適切に業務を行います。

1. コンプライアンス(法令等遵守)の精神にもとづき、確定拠出年金法、保険業法をはじめとする関係諸法令や、諸規則、ルールなどを遵守し、適正・適切な業務を行うように努めます。
2. お客さまの金融商品に関する知識、投資経験、財産の状況など、お客さまの意向や実情に応じて、運用商品の選定・提示を行うように努めます。
3. お客さまご自身の判断により運用指図を行っていただけるように、ご提示した運用商品について、十分な情報の提供を行います。特に、市場リスクを伴う商品については、商品内容やリスクの内容について適切な説明を行うように努めます。
4. インターネットを活用するなど、お客さまと直接対面しない方法により業務を行う際には、説明方法などを工夫するように努めます。
5. 運用商品に関するご説明などを行う際には、お客さまの立場になって方法・時間・場所などに十分に配慮するように努めます。
6. お客さまのプライバシーをお守りするために、業務の遂行にあたって知り得たお客さまに関する情報については、厳正に取り扱うよう努めます。
7. 資産運用に関する専門的知見のさらなる研鑽に努めるとともに、お客さまのさまざまなご意見、ご要望の収集を行い、お客さまにより一層満足していただけるように努力してまいります。

2002年2月21日制定