



★HELLO KITTY★

©1976, 2017 SANRIO CO., LTD. APPROVAL No. G580064

「ハローキティ」は、フコク生命のイメージキャラクターです。

News Release

すてきな未来応援します

フコク生命

平成29年6月29日

『「お客さま基点」の業務運営方針』の策定および取組内容について

富国生命保険相互会社（社長 米山好映）は、お客さま本位の業務運営のさらなる推進を図るため、フコク生命グループおよび当社の『「お客さま基点」の業務運営方針』を策定いたしましたので、お知らせいたします。

当社は、大正12年に「ご契約者本位」という想いのもとに創業されました。この想いは、創業以来変わらぬ経営理念である「ご契約者の利益擁護」に引き継がれております。また、平成17年から「お客さま基点」を実践できる企業を目指し企業変革活動に取り組み、平成20年より「お客さま基点」を価値観と位置付け、最も大切にしなければならぬ、あらゆる企業活動の原点としております。

今般、金融庁より「顧客本位の業務運営に関する原則」が公表されましたが、「顧客本位の業務運営」とは、当社がこれまで取り組んでまいりました「お客さま基点」そのものであると考えております。「お客さま基点」のもと、あらためてお客さま本位の業務運営に係る考え方を整理し、別紙のとおり、方針として策定するとともに、その取組内容について公表いたします。

当社は、引き続き「お客さま基点」をあらゆる発想や行動の原点とし、お客さま一人ひとりのニーズに対応した保険商品・サービス等を提供していくことで、お客さまから最も評価される会社となるよう努めてまいります。

ご参考：グループ共通の方針のもと、子会社2社（フコクしんらい生命保険、富国生命投資顧問）についても、各社の取組方針を策定し、具体的な取組内容とあわせて公表しております。

フコクしんらい生命保険

<https://www.fukokushinrai.co.jp/company/activity/customer-centric/>

富国生命投資顧問

<http://www.fukoku-cm.co.jp/company-profile/businessmanagement.html>

以上

『フコク生命グループ：「お客さま基点」の業務運営方針』

フコク生命グループは、「もし自分がお客さまだったら」を常に想像しながら、フコク生命グループならではのサービスや経験を創り出し、提供していく「お客さま基点」を価値観とし、あらゆる企業活動の原点としてまいります。

この「お客さま基点」という価値観のもと、お客さま・従業員・地域・社会とともに共通の価値を創り出せるよう、お客さま本位の業務運営を遂行してまいります。

『フコク生命：「お客さま基点」の業務運営方針』

フコク生命は、生命保険業そのものが社会への貢献であると考えております。当社の使命は、生命保険業の公共性を踏まえ、いかなる時にも保険金等を確実にお支払いし、お客さまに安心した生活を送っていただくことです。そのためには、安定した収益基盤と経営の健全性を確保し、お客さま満足度を高め安心して契約をご継続いただく必要があります。当社は、生命保険業を通じて、保険金等のお支払いという経済的なサービスの提供はもとより、お客さま一人ひとりにご安心をお届けしたいと考えております。

フコク生命は、「ご契約者本位」という想いのもと、相互会社として創業されました。ご契約者が保険団体を構成し互いに助け合う相互扶助が保険の精神であり、生命保険会社はご契約者の負託にお応えするために存在すべきで、そのためには相互会社組織が最適であるとの考えに基づき、当社のDNAである「最大たらんよりは最優たれ」を実践し、質を重視した経営の差別化を図ってまいりました。こうした想いや考えは、創業以来変わらぬ経営理念である「ご契約者の利益擁護」、そして価値観である「お客さま基点」に引き継がれております。

フコク生命は、「お客さま基点」に基づいたお客さま本位の業務運営を行い、長期にわたりお客さまの負託にお応えするために、『「お客さま基点」の業務運営方針』をここに定めます。

1. 「お客さま基点」の浸透・実践

「もし自分がお客さまだったら」を常に想像しながら、お客さまに心からご安心いただける、フコク生命ならではのサービスや経験を創り出し提供することで、お客さまの最善の利益が忠実に図られるよう、「お客さま基点」の浸透・実践に努めてまいります。

2. お客さまの「声」を経営改善に活かす取組み

「お客さま基点」のもと、最優のサービスを提供するために、お客さまの「声」を経営改善に活かしていくことにより、さらなる満足と信頼につながる活動を実践してまいります。

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

生命保険業の公共性を踏まえ、長期にわたりお客さまの負託にお応えするために、「お客さま基点」のもと、多様化するお客さまのニーズに的確にお応えできる先進性と利便性に優れた保険商品の開発に努めてまいります。

ご加入の目的、ライフプラン、財産の状況、保険商品に関する知識などお客

さま一人ひとりのご意向をお伺いし、きめ細やかなコンサルティングを通じて、最適なプランをご提案するとともに、お客さまのライフイベントに伴うニーズの変化に対応できるよう努めてまいります。

4. お客さまへの情報提供の充実

保険商品の仕組みや内容はもとより、お客さまにとって重要となる事項についてもご理解いただいたうえで、最適な保険商品をご選択いただけるよう、「お客さま基点」のもと、十分な情報提供とわかりやすいご説明に努めてまいります。

5. お客さまの立場にたったアフターサービスの充実

ご加入から保険金・給付金等のお支払いに至るまで、あらゆるお客さまとの接点において、「お客さま基点」のもと、さらなるご安心につながるよう対応してまいります。

6. お客さまの利益を最優先した資産運用の実践

「お客さま基点」のもと、生命保険という商品の負債特性を踏まえながら、安全かつ有利の原則に従い、将来にわたって高水準の運用収益を確保する資産運用に努めてまいります。

7. 利益相反の適切な管理

「お客さま基点」のもと、ご契約者の利益擁護を図るべく、お客さまの利益が不当に害されることを防止するための方針やルールを定め、適切な管理を行ってまいります。

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を行うとともに、職員が働きがいを持てるよう自己実現の場を提供し、「お客さま基点」に基づく行動を適切に評価する態勢や動機づけの枠組みなどを構築してまいります。

『「お客さま基点」の業務運営方針』にもとづく取組内容

1. 「お客さま基点」の浸透・実践

「もし自分がお客さまだったら」を常に想像しながら、お客さまが心からご安心いただける、フコク生命ならではのサービスや経験を創り出し提供することで、お客さまの最善の利益が忠実に図られるよう、「お客さま基点」の浸透・実践に努めてまいります。

【取組み】

- ・ 役職員が日常業務に取組む姿勢や態度を表した行動原則「私たちのお客さま基点」を定め、「お客さま基点」の浸透・実践に取り組んでおります。
- ・ お客さまのことだけを考える組織として、「お客さまサービス企画室」を設置し、「お客さまの代弁者」として経営層への提言や社内改革を推進しております。
- ・ コンプライアンスを法令の遵守とのみ理解するのではなく、生命保険業の公共性を踏まえ、広く社会からの要請に応えることが「お客さま基点」に通じるとの認識のもと、コンプライアンスに関する研修・教育を定期的に実施しております。
- ・ 「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」ことを、中期経営計画（平成28年度～30年度）におけるビジョンとし、お客さま満足度の向上を最重要課題としております。
- ・ 当中期経営計画では、ビジョンに近づくために全社確認指標を設けておりますが、「お客さま基点」の業務運営においてもこれを準用し、他者への推奨意向と職員意識調査を評価指標として設定いたします。
- ・ 「お客さま基点」を価値観として行動できるように「気づき」や「自覚」を促すことを目的として、全職員を対象に研修を行う「お客さま基点活動」を実施し、職員一人ひとりがテーマを設定し取組み、その振り返りを行っております。

2. お客様の「声」を経営改善に活かす取組み

「お客様基点」のもと、最優のサービスを提供するために、お客様の「声」を経営改善に活かしていくことにより、さらなる満足と信頼につながる活動を実践してまいります。

【取組み】

- ・ お客様からのお申出は「お客様データベース」で一元管理しており、お申出に対して速やかに対応できる体制を構築するとともに、改善課題の抽出に役立てております。
- ・ 全契約の中から無作為に抽出したお客様に対し、「お客様満足度調査」を実施し、お客様の「声」を収集しております。加えて、本社・支社・営業所の窓口に「ご意見箱」、「お客様アンケートはがき」を常設し、窓口に来社されたお客様のご意見・ご要望をお伺いできるようにしております。また、毎年8月に契約状況を郵送で通知する冊子「フコク生命だより」のアンケートにおいても、お客様の「声」をお伺いしております。
- ・ 全支社で毎年「ご契約者懇談会」を開催し、当社の経営状態などをお知らせするとともに、お客様のご意見・ご要望をお伺いしております。
- ・ 苦情など、お客様のご不満の「声」は、「お客様相談室」で一元管理しており、これを分析し、苦情対策協議委員会¹で協議のうえ、直接経営層に改善を提言しております。
- ・ お客様の「声」を活かした改善状況等をホームページにて開示しております。
- ・ 「ISO10002」²への適合性を今後とも維持し、寄せられたお客様の「声」を検証し改善を図る循環を繰り返すことで、お客様サービスの向上を図ってまいります。
- ・ 消費者志向経営推進組織（消費者庁および消費者団体、事業者団体で構成される組織）の提唱する「消費者志向経営推進」の取組みに賛同し、「消費者志向自主宣言」³を公表しております。

¹ 関連部門の部長・室長で構成され、お客様相談室を担当する役員を委員長として運営されております。当委員会はおお客様の「声」を今後の経営に反映するために、内容の分析・検討を行い、業務の改善策を協議し、所管部門に対策実施を指示することを目的としております。また、定期的に外部有識者を招き、社外の視点から提言をいただいております。

² 平成16年7月に国際標準化機構（ISO）により発行された苦情対応マネジメントシステムに関する国際規格です。お申出を受けた際に、どのような姿勢で対応していくかを示したものです。当社では、第三者意見書を取得し、平成27年9月1日に適合宣言をいたしました。

³ 「消費者志向経営」とは、事業者が社会の一員としてその責任を十分に理解し、消費者の権利・利益を尊重し、消費者視点に基づいた事業活動を行うとともに、持続可能な社会に貢献する経営のあり方のことです。当社は、平成29年1月16日に「消費者志向自主宣言」を公表いたしました。

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

生命保険業の公共性を踏まえ、長期にわたりお客様の負託にお応えするために、「お客様基点」のもと、多様化するお客様のニーズに的確にお応えできる先進性と利便性に優れた保険商品の開発に努めてまいります。

ご加入の目的、ライフプラン、財産の状況、保険商品に関する知識などお客様一人ひとりのご意向をお伺いし、きめ細やかなコンサルティングを通じて、最適なプランをご提案するとともに、お客様のライフイベントに伴うニーズの変化に対応できるよう努めてまいります。

【取組み】

- ・ 長期にわたりお客様の信頼にお応えするために、時流に流されず、お客様に本当に必要とされる保険商品の開発に取り組んでおります。
- ・ 主契約がなく、特約同士の自由な組み合わせにより保障内容を構築できる主力商品「未来のとびら」を中心に、お客様一人ひとりのニーズにあわせて必要な保障を必要な分だけ確保できるように柔軟性の高い商品体系の構築を進めております。
- ・ 少子高齢化など社会の構造変化が進む中、早い時期から医療、介護等の第三分野において付加価値の高い保険商品の開発に注力しております。平成28年4月には、8大生活習慣病による入院を支払日数無制限で保障するほか、生活習慣病による退院後の通院や出産といった新しい概念の給付事由も盛り込んだ医療保険「医療大臣プレミアムエイト」を発売いたしました。
- ・ **Face to Face** の対面販売による、お客様のご意向を踏まえたコンサルティングを実践しております。特に提案局面においては、年齢や家族構成、職業、収入等の属性に基づいて5つのリスク（死亡、身体障がい・介護、就業不能、病気・ケガ、老後生活資金不足）別に公的保障ではカバーできない保障の種類および金額を示すツール「ライフコンパス」を活用し、個々のお客様ニーズに即した保険商品をご提案できるよう努めております。また、こうした情報提供と情報収集を通じて把握したニーズの内容は、「意向確認シート」に明示し、お客様にご確認いただいたうえで、保険商品のご提案を行っております。
- ・ 募集代理店においても、お客様のご意向を把握したうえで、最適な保険商品のご提案を行うよう指導・教育を行っております。
- ・ 企業の福利厚生制度に関するさまざまなニーズやご意向を踏まえた最適な保険商品・制度のご提案を行うコンサルティングに努めております。

4. お客さまへの情報提供の充実

保険商品の仕組みや内容はもとより、お客さまにとって重要となる事項についてもご理解いただいたうえで、最適な保険商品をご選択いただけるよう、「お客さま基点」のもと、十分な情報提供とわかりやすいご説明に努めてまいります。

【取組み】

- ・ 保険商品に関連する死亡・疾病罹患データや保険金給付実例などの情報をシリーズ化した資料「データ NAVI」や「がん基礎知識と解説」・「公的保障ガイド編」等を適宜ご提供し、お客さまが正しい情報に基づいて保険商品をご選択いただけるよう努めております。
- ・ 商品パンフレットや保険設計書（契約概要）などの募集資料は、個々の資料の役割を明確化の上、文字数、文字フォント、ピクトなどの量的・視覚的側面を十分考慮し、適切かつわかりやすい表現方法を用いて作成しております。
- ・ 募集資料の作成・変更や情報提供手法については、一般消費者モニターや社内のヒアリング結果、および社外専門家の提言等を踏まえて改善に取り組んでおります。
- ・ 複数の保険会社の保険商品を取扱う乗合募集代理店において、お客さまに推奨する保険商品と比較可能な同種の商品がある場合は、推奨理由をわかりやすくご説明するよう指導・教育を行っております。
- ・ 企業が従業員に対して団体保険商品の加入勧奨を行う際においても、被保険者となるお客さまに対して、当該団体保険の保障内容等をわかりやすくご提供することにより、保険料や保険金等の重要な事項がお客さまのご意向に沿った内容になっていることをご確認いただけるよう対応しております。
- ・ 契約締結の時点で保険金・給付金等の額が確定している保険商品については、ご契約者にお払い込みいただく保険料と、お支払いする保険金・給付金等の額などを明確にご理解いただけるよう、これらの金額のほか、保険金・給付金等をお支払いする場合（支払事由）・お支払いできない場合（免責事由等）などを契約概要や注意喚起情報に記載してわかりやすく情報提供しております。
なお、個人保険・個人年金保険分野において、契約締結の時点で保険金・給付金等の額が確定しておらず、市場リスクを有する投資性商品（特定保険契約）については、当社は現在のところ取り扱っておりません。

5. お客様の立場にたったアフターサービスの充実

ご加入から保険金・給付金等のお支払いに至るまで、あらゆるお客さまとの接点において、「お客さま基点」のもと、さらなるご安心につながるよう対応してまいります。

【取組み】

- ・ お客さまへの日頃の定期訪問活動では、専用リーフレットを用いて積極的に情報提供を行うとともに、お支払事由やライフイベントの変化に伴うお手続きが発生していないか、ご案内を行っております。
- ・ 保険金・給付金等のご請求に際して、正確かつ迅速なお支払いをするとともに、お申出内容およびご契約内容を充分確認し、お支払いできる可能性のあるお手続きが他にはないか、積極的な請求案内に取り組んでおります。また、毎年8月にお客さまに契約状況を郵送で通知する冊子「フコク生命だより」においても、よりわかりやすく契約内容をご案内することで、保険金・給付金その他各種お手続きについて、もれなくご請求を行っていただけるよう対応しております。
- ・ 高齢のお客さまや障がいをお持ちのお客さまに、ご安心いただける対応が行えるよう、全国の支社・営業所にコミュニケーションボードや筆談器等を配備しております。
- ・ 加えて、高齢のお客さまや障がいをお持ちのお客さまが、何らかの事情により直接の連絡が困難になった場合を想定し、「ご家族情報登録制度」により、有事の際にも確実に給付金等をお支払いできるよう取り組んでおります。また、毎年8月に行っている「高齢者現況確認」では、90歳以上の全てのお客さまと、前年度に状況の確認ができなかった70歳以上のお客さまに対して、お支払事由が発生していないか等の確認を行っております。

6. お客様の利益を最優先とした資産運用の実践

「お客様基点」のもと、生命保険という商品の負債特性を踏まえながら、安全かつ有利の原則に従い、将来にわたって高水準の運用収益を確保する資産運用に努めてまいります。

【取組み】

- ・ お客様からお預かりした大切な保険料の運用にあたっては、目先の収益に惑わされることなく中長期にわたり安定的なリターンが得られる優良な資産を積み上げていくことを実践しております。
- ・ お客様の利益を最優先とした資産運用に努めるとともに、生命保険業の公共性を踏まえ、資産運用を通じ社会的責任を果たしていくことに努めてまいります。
- ・ また、国連責任投資原則（PRI）⁴の署名機関として、持続可能な社会の実現への貢献も目指してまいります。
- ・ 時代の変化に即応できるポートフォリオを構築すべく、資産の流動性を確保しつつ、中長期的な視点から資金を配分しております。具体的にはALM（資産・負債の総合管理）の観点から、公社債・貸付などの円金利資産を柱に据え、それを補完し、収益性の向上を図るために、許容されるリスクの範囲内で外国証券や株式、不動産といった資産への分散投資を行っております。
- ・ お客様にお約束した利回りを安定的に上回るリターンを確保するため、中長期的な観点から資産運用の高度化に努めてまいります。
- ・ 当社は「責任ある機関投資家の諸原則〈日本版スチュワードシップコード〉」の受け入れを表明しており、主要投資先企業との建設的な「目的を持った対話」（エンゲージメント）に注力しております。投資先企業とのエンゲージメントや議決権行使などのスチュワードシップ活動が、投資先企業の持続的成長を促し、お客様からお預かりした大切な保険料の中長期的なリターンの拡大に資するよう努めてまいります。
- ・ スピーディな意思決定と機動的な対応による差別化された資産運用の実践という当社の運用哲学を継承し、また、継続的に資産運用の高度化を進めていくための人材育成に注力してまいります。

⁴ 国連責任投資原則（PRI: Principles for Responsible Investment）とは、国際連合が、機関投資家に対し、環境（Environment）・社会（Social）・企業統治（Governance）のESG課題を投資の意思決定等に組み込み、受益者のために長期的な投資成果を向上させることなどを提唱した原則。

7. 利益相反の適切な管理

「お客さま基点」のもと、ご契約者の利益擁護を図るべく、お客さまの利益が不当に害されることを防止するための方針やルールを定め、適切な管理を行ってまいります。

【取組み】

- ・ 「利益相反管理のための基本方針」等の規程を整備し、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、そのようなおそれがある取引については適切な管理を行っております。
- ・ 具体的には、コンプライアンス統括部を利益相反管理の統括部門として定めるとともに、管理が必要となる具体的な事例の明示とその周知を社内で図り、お客さまの利益が不当に害されるおそれがある取引について、その取引を中止させるなど適切に対応しております。
- ・ インサイダー取引に該当するおそれのある有価証券取引については、情報管理に関する規程を定めるとともに、研修等を通じて当該取引の発生を防止する態勢を構築しております。
- ・ 法人営業部門と資産運用部門はそれぞれ独立した組織であり、資産運用部門が投資先企業との取引関係の有無に左右されず、投資判断をできる体制を構築しております。
- ・ 投資先企業に対する議決権の行使を含むスチュワードシップ活動については、より厳格な利益相反管理が必要との認識のもと、「スチュワードシップ責任を果たすに当たり管理すべき利益相反についての方針」を定め、お客さまの利益を第一として行動しております。
- ・ 議決権の行使に際しては、お客さまからお預かりしている保険料を誠実にかつ注意深く運用するという受託者責任に基づき、資産運用部門が独立して賛否を判断した議決権行使となっているか等を監査部が検証する体制を構築しております。

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を行うとともに、職員が働きがいを持てるよう自己実現の場を提供し、「お客さま基点」の行動を適切に評価する態勢や動機づけの枠組みなどを構築してまいります。

【取組み】

- ・ 「働く職員の自己実現」を経営理念の一つに定め、役職員一人ひとりが働きがいを持てるよう、自己実現の場を提供してまいります。
- ・ 「お客さま基点での人材育成」を経営方針の一つに定め、お客さま一人ひとりに安心をご提供するために、「お客さま基点」を実践できる人材の育成に注力しております。
- ・ 社長を本部長とした人材開発本部を平成23年3月に立ち上げ、「人づくり宣言」および「人づくり基本方針」を策定し、働きがいを持って「お客さま基点」を実践できるよう、個としての成長を促す環境や場をつくり、人材の育成に取り組んでおります。
- ・ 「人づくり基本方針」に定めた「求める人材像」の3つの要件である「自発」「独創」「利他」を職員一人ひとりが身につけ、高めることに取り組んでまいります。
- ・ 社長自らが「お客さま基点」への想いを直接語ることで、「あらためていま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“車座ミーティング”⁵（社長と職員の双方向の対話による場づくり）を平成23年9月より実施しております。
- ・ お客さま満足度の向上に資する業務運営を適切に評価するために、職員の人事評定に「お客さま基点」に基づく行動を評価項目とするとともに、「お客さま基点」を推進する活動として、全職員を対象とした社内表彰制度を実施しております。

⁵ 平成29年3月末現在、209回実施し、延べ1,530名が参加しております。