



©2024 SANRIO CO., LTD. APPROVAL NO. L645039
「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

人と人の間に

フコク生命

THE MUTUAL

2024年6月28日
富国生命保険相互会社

2023年度『「お客さま基点」の業務運営方針』の取組結果および 「営業職員チャネルのコンプライアンス・リスク管理態勢の更なる高度化にかかる着眼点」 を踏まえた取組状況の公表

富国生命保険相互会社（代表取締役社長 米山好映、以下「当社」）は、『「お客さま基点」の業務運営方針』に基づく2023年度の取組みにつきまして、オフィシャルホームページに掲載しましたので、お知らせいたします。

当社は、1923年に「ご契約者本位」という想いのもとに相互会社として創業し、2008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ないあらゆる企業活動の原点としております。「お客さま基点」とは、当社の役職員一人ひとりが「もし自分がお客さまだったら」を常に想像しながら、お客さまが心から安心できるであろう、当社ならではのサービスや経験を創り出し、提供していくことです。

「お客さま基点」のもと、長期にわたりお客さまの負託にお応えするために、2017年6月に『「お客さま基点」の業務運営方針』を策定し、本方針に係る1年間の取組結果を毎年公表しております。今般公表する資料は、2023年度の取組結果をお知らせするものです。

また、2023年2月、生命保険協会において「営業職員チャネルのコンプライアンス・リスク管理態勢の更なる高度化にかかる着眼点」（以下、「着眼点」）が取りまとめられ、2024年4月に「参考となる取組例等」が追加された「着眼点」が公表されました。当社では、コンプライアンス・リスク管理態勢の更なる高度化に向けて、定期的に当社の取組状況を振り返りつつ、「着眼点」を参考に実効性を高めていくことが重要であると考えており、「着眼点」を踏まえた当社の取組状況を整理しました。同じくオフィシャルホームページに掲載しましたので、あわせてお知らせいたします。

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。

◇公表先URL

【富国生命】

『「お客さま基点」の業務運営方針』ページ

<https://www.fukoku-life.co.jp/about/activity/customer-centric/index.html>

2023年度『「お客さま基点」の業務運営方針』の取組結果

https://www.fukoku-life.co.jp/about/activity/upload/20240628_torikumikekka.pdf

「着眼点」を踏まえた取組状況について

https://www.fukoku-life.co.jp/about/activity/upload/20240628_chakugannten.pdf

(ご参考)

『フコク生命グループ：「お客さま基点」の業務運営方針』のもと、関連会社2社（フコクしんらい生命、富国生命投資顧問）についても、各社の方針に基づく取組結果を公表しております。

【フコクしんらい生命】

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

【富国生命投資顧問】

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

以上