

# ご契約者懇談会

ご契約者の皆さまのご意見を直接お伺いして経営に役立てること、また、生命保険や当社の経営内容をお伝えして当社への理解を深めていただくことを目的として、ご契約者懇談会を昭和50年度から全国各地で開催しております。

## ご契約者懇談会の開催状況

ご契約者懇談会でのご意見・ご質問などを総代会に反映させるため、平成26年度は、総代会直前の平成27年1月から2月にかけて、全国62のすべての支社で開催しました。

ご出席いただきましたご契約者は1,262名になりました。

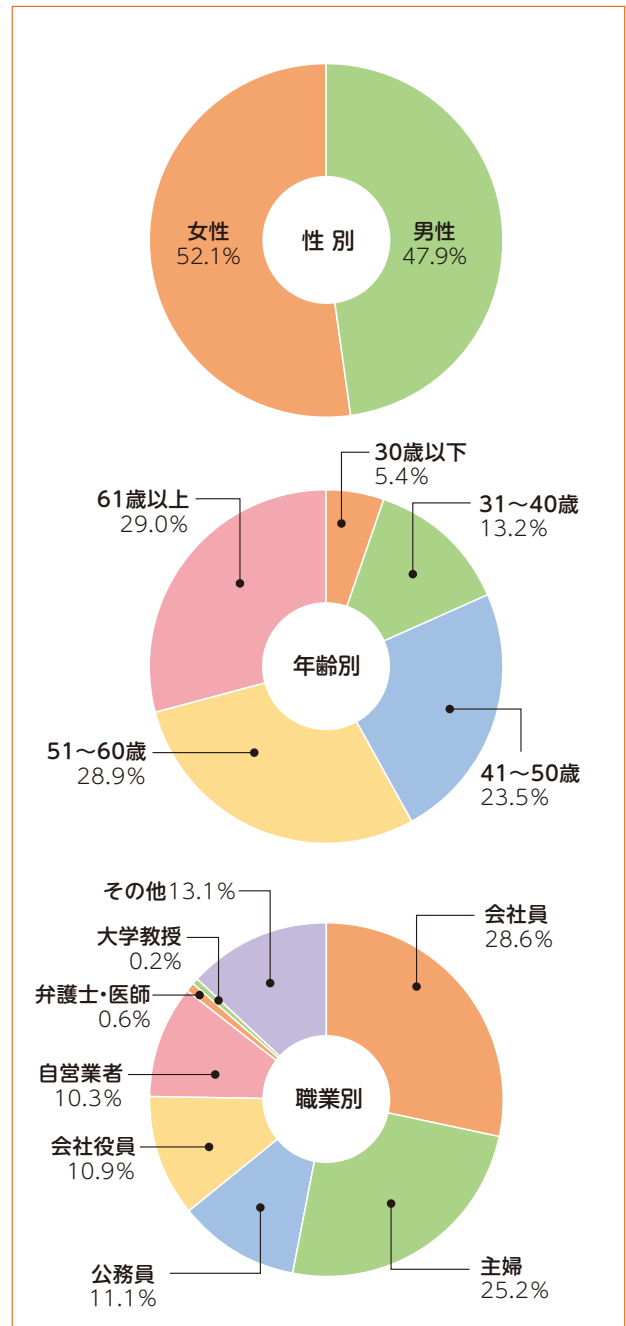
ご契約者懇談会では当社の経営方針、業績状況、商品説明などをDVDおよび本社より出席しました役職員により、わかりやすくご説明しました。また、質疑応答時間を十分確保し、ご出席者から多数のご意見やご質問をいただけるようにしました。

いただきましたご意見・ご質問は、評議員会や総代会にて報告しております。平成26年度は81名の総代も出

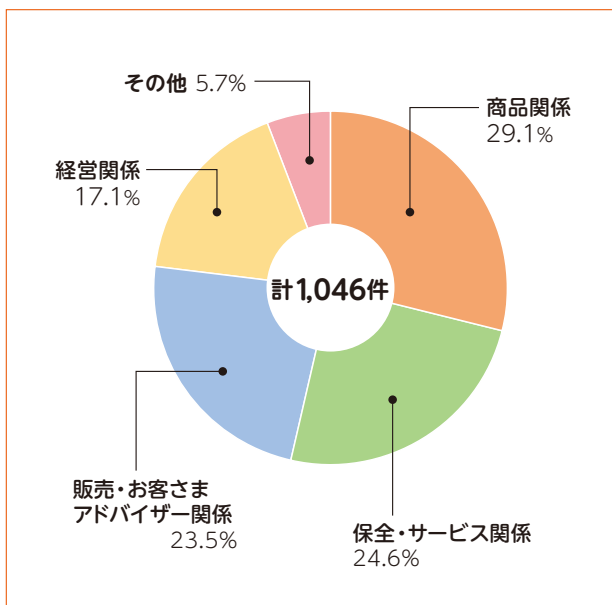
席してご契約者のご意見・ご質問を直接お伺いし、積極的に経営に反映できるように努めております。



## ■ご出席者の内訳



## ■ご意見・ご質問の内訳



すてきな未来応援します

**フコク生命**

## ご契約者懇談会での主なご意見・ご質問と当社の回答および対応状況

**Q** 超高齢化社会に対する商品開発の方針を教えてください。

**A** 今後の生命保険市場においては、医療保険や介護保険など、いわゆる「第三分野」の商品の比重がさらに高まっていくものと思われます。

その根拠としては、

- ・家族構成やライフスタイルの変化により、お客さまの保険に対するニーズの中心が死亡保障から生きるための保障へと変化してきていること
- ・少子高齢化の進展により、健康保険・公的介護保険などの社会保障制度に対する不安感と個人の自助努力に対する関心が高まっていることが挙げられます。

これに対し、死亡保障は、人口減少などにより市場全体としては縮小の方向にあるものの、個々のお客さま単位で見れば、万一の場合の遺されたご家族の生活保障が重要であることに変わりはなく、このような遺族保障を準備するうえで、生命保険は極めて合理的な手段であると考えられます。

これらのことから、当社では死亡保障と第三分野の保障を効果的に組み合わせることにより、お客さま一人ひとりの状況にあわせてそのリスクをトータルでカバーすることのできる商品をご提供していくことが重要と考えております。そのコンセプトを具現化する商品として「未来のとびら」を平成25年4月に発売いたしました。今後も、お客さまのライフスタイルやニーズの変化を的確に捉えた商品の開発を進めてまいります。

**Q** インターネットで自分の契約内容を照会したい。

**A** お客さまの利便性の向上を図ることを目的として、インターネットを通じた契約内容照会サービスを提供しております。このサービスはお客さまが当社ホームページからアクセスし、サービスの利用登録をすることによって、ご加入いただいている契約の内容をインターネット上で確認していただくことができます。サービスは24時間365日利用していただくことが可能です。

**Q** 海外進出についてどのように考えていますか。

**A** 現段階では、アジアを中心とした各国の情報収集を行っております。保険と資産運用の両面からアジアに関する情報を収集するため、平成23年7月からシンガポールに拠点を構え調査を行っております。今後もアジアを中心とした海外市場の動向などについて調査を続けていきます。一方、国内の生命保険市場においても、他社との差別化を進めることで成長の余地があると考えております。「お客さま基点」の実践を通じ、国内の生命保険事業に注力してまいります。

**Q** キティちゃんをもっとアピールしてはどうでしょうか。

**A** ハローキティには「みんな仲良く」「支えあい 助け合い」というキャラクターメッセージが込められており、生命保険事業を営む当社にとっても共通する理念であるため、当社はハローキティをイメージキャラクターとして、ポスター、パンフレット、チラシ、各種グッズなどに長年起用しております。平成25年度には、新商品『未来のとびら』発売の告知にあたり、人々の心と心のふれあいを大切にしたい友情のメッセンジャーとして親近・共感性の高いハローキティをCMなどで起用しました。平成26年度においても、お客さまアドバイザーとともにあなたの街のライフパートナーとして安心をお届けする存在として全国62支社のオリジナルご当地キティを作成し、ハローキティを活用したお客さまとのコミュニケーションを図っております。

すてきな未来応援します

**フコク生命**

## 過去 2 年間のご契約者懇談会の状況

### ◆ご契約者懇談会の開催状況

|       | 平成25年度             | 平成26年度             |
|-------|--------------------|--------------------|
| 開催支社  | 62 <sup>支社</sup>   | 62 <sup>支社</sup>   |
| ご出席者数 | 1,263 <sup>名</sup> | 1,262 <sup>名</sup> |

### ◆ご出席者の内訳

| 職業          | 平成25年度           |                   | 平成26年度           |                   |
|-------------|------------------|-------------------|------------------|-------------------|
| 会社員         | 343 <sup>名</sup> | 27.1 <sup>%</sup> | 361 <sup>名</sup> | 28.6 <sup>%</sup> |
| 主婦          | 350              | 27.7              | 318              | 25.2              |
| 大学教授        | 5                | 0.4               | 3                | 0.2               |
| 言論界・ジャーナリスト | 1                | 0.1               | 0                | 0                 |
| 弁護士・医師      | 2                | 0.1               | 7                | 0.6               |
| 自営業者        | 136              | 10.8              | 130              | 10.3              |
| 会社役員        | 131              | 10.4              | 138              | 10.9              |
| 公務員         | 126              | 10.0              | 140              | 11.1              |
| その他         | 169              | 13.4              | 165              | 13.1              |
| 合計          | 1,263            | 100.0             | 1,262            | 100.0             |

| 性別 | 平成25年度           |                   | 平成26年度           |                   |
|----|------------------|-------------------|------------------|-------------------|
| 男性 | 601 <sup>名</sup> | 47.6 <sup>%</sup> | 604 <sup>名</sup> | 47.9 <sup>%</sup> |
| 女性 | 662              | 52.4              | 658              | 52.1              |
| 合計 | 1,263            | 100.0             | 1,262            | 100.0             |

| 年齢     | 平成25年度          |                  | 平成26年度          |                  |
|--------|-----------------|------------------|-----------------|------------------|
| 30歳以下  | 58 <sup>名</sup> | 4.6 <sup>%</sup> | 68 <sup>名</sup> | 5.4 <sup>%</sup> |
| 31～40歳 | 205             | 16.2             | 166             | 13.2             |
| 41～50歳 | 302             | 23.9             | 297             | 23.5             |
| 51～60歳 | 345             | 27.3             | 365             | 28.9             |
| 61歳以上  | 353             | 28.0             | 366             | 29.0             |
| 合計     | 1,263           | 100.0            | 1,262           | 100.0            |

### ◆ご意見・ご質問の内容

| 分類              | 平成25年度            | 平成26年度            |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| 商品関係            | 25.6 <sup>%</sup> | 29.1 <sup>%</sup> |
| 保全・サービス関係       | 17.6              | 24.6              |
| 販売・お客さまアドバイザー関係 | 22.4              | 23.5              |
| 経営関係            | 16.1              | 17.1              |
| その他             | 18.3              | 5.7               |
| 合計              | 100.0             | 100.0             |

すてきな未来応援します

**フコク生命**