

# 中期経営計画 (2019年度～2021年度)

## フコク生命の中期経営計画について

当社の中期経営計画は、売上目標や利益目標の達成ではなく、「業務プロセスの質」や「職員一人ひとりの意識」を高めていくことを目指しており、こうした取組みにより会社の質の向上を図ることができれば、結果として各種業績の向上につながるものと考えております。

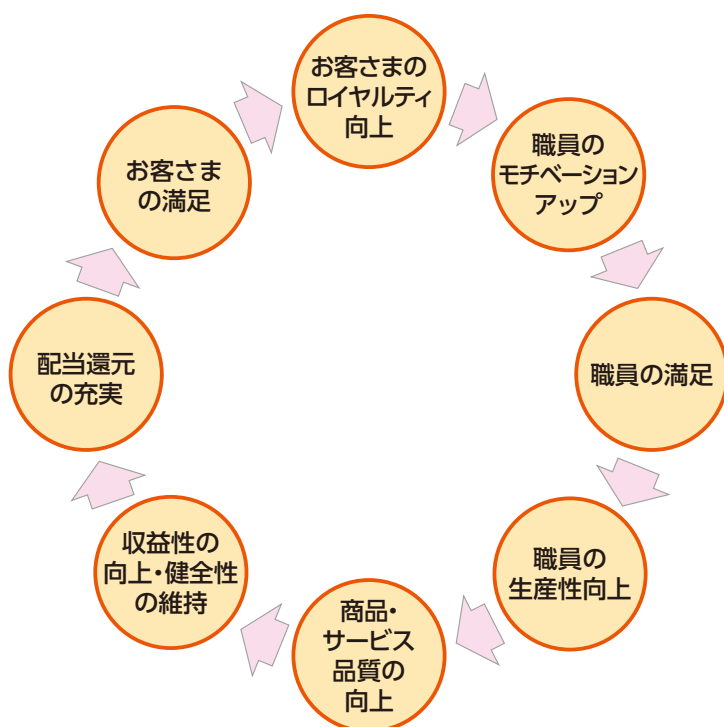
## 中期経営計画 (2019年度～2021年度) の考え方

当社は、2019年度から2021年度にかけての中期経営計画に取り組んでおります。前中期経営計画より引き続き「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、このビジョンに近づくために「持続的成長のための好循環」、すなわちES（従業員満足度）の向上がCS（お客さま満足度）の向上に繋がる好循環を作り上げることを主要なテーマの1つとしております。もうひとつのテーマとして、10年後のありたい姿である「お客さま満足度No.1の生保会社となる」という長期経営ビジョンの実現に向けた取組みも遂行しております。その中で、営業職員チャネルの高度化に向けた抜本的な改革を推進してまいります。

## 中期経営計画ビジョン

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

## 持続的成長のための好循環



### ■ 職員のモチベーションアップ

お客さまから評価されることにより、職員のモチベーションが上がる

### ■ 職員の満足

職員の心理的充実度が高まり職員満足度が向上する

### ■ 職員の生産性向上

質の高い人材が育ち、生産性が向上する

### ■ 商品・サービス品質の向上

提供する商品・サービス品質が向上する

### ■ 収益性の向上・健全性の維持

保有契約の継続率の改善により収益性が高まり、健全性も維持される

### ■ 配当還元の充実

お客さまの実質的な保険料負担を軽減する

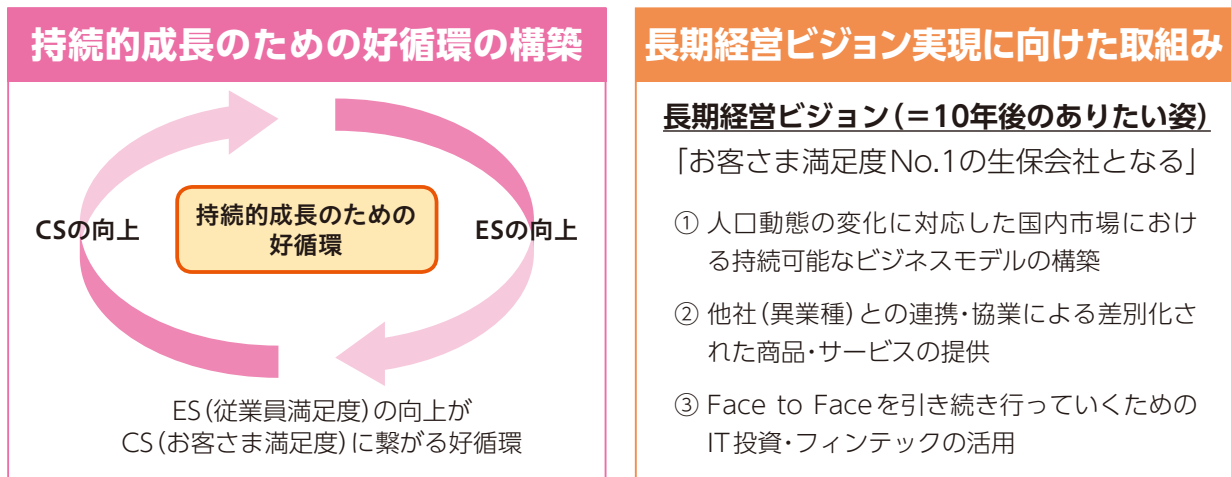
### ■ お客さまの満足

お客さま満足度が向上する

### ■ お客さまのロイヤルティ向上

当社へのロイヤルティが向上する

## 中期経営計画の2つの主要なテーマ



## 推進体制

### 本社・支社の取組み

中期経営計画の考え方や主要なテーマをふまえ、本社各部門では、「持続的成長のための好循環」のカテゴリ別にアクションプランを策定し、また、「長期経営ビジョンの実現」に向けた取組みについては、本社企画部門を中心としてアクションプランを策定し、それぞれ実行しております。

また各支社では、お客さまアドバイザーと支社スタッフで構成される「支社中計委員会」において、「お客さま満足度の向上」に取り組んでおります。

### お客さま基点活動

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」をうながすことを目的として、全職員を対象に、部門毎にディスカッションを中心とした研修「お客さま基点活動」を実施しております。この活動は2013年度より実施しており、「お客さま基点」を価値観として行動できる人材を育成することが当社の目指す「差別化」につながり、結果としてお客さま満足度の向上につながるとの認識のもと、継続実施しております。

## 進捗状況

本中期経営計画がスタートして2年が経過し、重点取組課題である「従業員満足度の向上」については職員意識調査における質問項目の多くにおいて回答結果が上昇傾向にあり、様々な取組みの成果が満足度の向上に繋がってきております。また、「長期経営ビジョンの実現」に向けた取組みにおいては、ITを活用したお客さまとのコミュニケーションの実現等、新型コロナウイルス感染症拡大への対応により、想定以上に進捗したアクションプランもありました。

# 2020年度トピックス

4月

## ■「はたらくささえプラス」の発売

2011年より発売している「働けないリスク」に備えられる「就業不能保障特約」をリニューアル。短期・長期それぞれの就業不能リスクに、1つの特約で備えることが可能となりました。



7月

## ■第98回定時総代会にて個人保険分野について8年連続となる増配を決議

2019年度決算において、2005年度決算から実施している入院給付金のお支払いがない医療保険契約に対する配当（健康配当）を増配するとともに、入院給付金のお支払いがないまま満期を迎える医療保険契約に対する長期継続特別配当を新設しました。これらにより、医療保険の配当総額は3億円増加の36億円となりました。

## ■豪州資産運用会社 Pental Group Limited (ペンダル社) との覚書締結

オセアニア地域の株式運用に関する覚書を締結しました。ペンダル社に豪州株式運用を委託すると共に、同社へのトレーニー派遣や資産運用に関する意見交換などを通じて、機関投資家としての目利き力強化に努めてまいります。

12月

## ■劣後特約付社債の発行

自己資本の一層の充実を目的に、劣後特約付社債を500億円発行しました。

3月

## ■『健康経営優良法人～ホワイト500～』に4年連続で認定

経済産業省が日本健康会議と共同で主催する「健康経営優良法人～ホワイト500～」に4年連続で認定されました。（詳細は48ページをご参照ください）



## 内幸町本社をリニューアル

2021年3月に内幸町本社（富国生命ビル）のリニューアル工事が完了しました。新オフィスは「数多くのFace to Faceのコミュニケーションを生み出す」「仕事の仕方が変わる」「快適でストレスがない」オフィスをコンセプトに、フロア内に利用目的に応じた様々な「場」を設置。オフィス勤務時における柔軟かつ効率的な働き方を推進しています。



### ■クリエイティブ・コミュニケーションスペース

モニターやホワイトボードを設置し、複数人でのクリエイティブなミーティングを行うスペース

リニューアルに先立ち、2020年7月に Lounge & Conference Reiwart (レイワート) もオープンしました。テナント企業さまやフコク生命の関係者が利用できる共用のラウンジとミーティングスペース。フコク生命が所蔵する絵画、アーティストの制作品などの美術品を展示しています。

### ■集中エリア

席ごとに仕切りを設け、1人で業務に集中して取組めます



■ エントランス



■ スマートラウンジ



### ■リラックスコミュニケーションスペース

ミーティングやコミュニケーションのスペース。本棚や給茶器も設置



■ ミーティングルーム



■ アートラウンジ

# 新型コロナウイルス感染症への対応

新型コロナウイルス感染症の拡大により影響を受けている皆さまに心よりお見舞い申し上げます。

当社は、「お客さまおよび職員の命をはじめとする人の命を最優先に考えること」「われわれの事業活動により感染者が増えていくことは絶対に回避すること」を基本原則にしっかりとお客さまに寄り添った対応をしております。

## コーポレートメッセージ

～感染拡大に十分留意しながら、お客さまに寄り添ってまいります

ご契約者の皆さまへ

いま、私たちは、これまで経験したことのない不安を感じています。新型コロナウイルスは、私たちの知らないうちに身近なところまで広まっており、私たちの生活、仕事、学校、そして社会全体を脅かしています。さらに、私たちの最も大切なもの、つまり、私たち自身の健康や大切な家族の健康をも脅かそうとしています。

生命保険は、お客さまの一生にわたる、さらには世代を超えるお約束であり、終わりのない仕事です。いかなるときでも、保障を通じてお客さまにご安心をお届けする事業です。ご契約者本位という想いのもと、1923年に相互会社として創業した富国生命は、お客さまとその大切なご家族を最優先に考えてまいりました。大災害や経済環境の激変にも見舞われましたが、相互扶助の精神のもと、お客さまにお約束した保険金等を確実にお支払いするという揺るぎない信念を持って、しっかりとお客さまに寄り添い乗り越えてまいりました。

創業以来、相互会社形態を貫く富国生命は、株主がいないため、お客さまの利益を守ることを考え、過度な成長ではなく、お客さまを守るための成長を追求してきました。こうした企業としてのあり方が、信頼へとつながり、お客さまに安心していただくことができるものと考えます。

富国生命では、お客さまにご不便をおかけすることのないよう十分に留意しながら、職員の健康と安全を守るため、在宅勤務や国内外の出張の自粛、大規模な会議の休止などの対策を実施しております。お客さまにおかれましては、ご心配の点がございましたら、ご遠慮なく最寄りの支社やお客さまセンターにお問合わせください。新型コロナウイルスとの闘いは、長く辛いものになるかもしれませんが、決して孤独な闘いではありません。富国生命は、しっかりとお客さまに寄り添ってまいります。

富国生命保険相互会社  
代表取締役社長

米山好映

2020年4月3日に当社公式ホームページへ掲載したもので、感染拡大の状況を見極めつつ、感染防止対策は適宜変更しています。

## ご契約者・社会への取組み

- WEBを活用したオンライン面談の導入による非対面活動の強化
- 保険料払込猶予期間の延長、各種手続の簡易取扱などの特別措置の実施
- 災害割増保険金等の支払対象に新型コロナウイルス感染症を追加したほか、医療機関の満床等により臨時施設や自宅等で療養された場合でも入院給付金等をお支払い  
【保険金などのお支払い状況】
  - ・ 保険金 57件 356百万円
  - ・ 給付金 3,055件 419百万円(富国生命、フコクしんらい生命の合算。2021年3月末時点)
- フコク生命グループで医療機関および医療従事者の方々への支援を目的として寄付
- 世界銀行の「サステナブル・ディベロップメント・ボンド<sup>\*1</sup>」への投資  
※1 コロナ禍における教育支援の重要性を発行体と共に提起した案件

## 役職員の取組み

- マスクの着用等の基本的な感染防止策の徹底、在宅勤務や時差出勤の導入など

## 感染症サポートプラス

- 2020年12月より、販売中の医療保険において、新型コロナウイルス感染症等に対する入院見舞給付金が従来の2倍となる「感染症サポートプラス」の取扱い<sup>\*2</sup>を開始しました。

※2 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



医療大臣プレミアエイト  
の入院見舞給付特別がパワーアップ！

**感染症サポートプラス**

新型コロナウイルス等の所定の感染症で入院した場合、入院日数に応じた入院給付金に上乗せして

**2倍** 従来の入院見舞給付金を

期間限定での上乗せ給付!!  
2020年12月28日～2022年1月31日  
※給付に条件があります

従来の入院見舞給付金を **2倍** お支払いします!