



News Release

すてきな未来応援します

フコク生命

©1976, 2018 SANRIO CO., LTD. APPROVAL NO. 593187
「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。

2019年6月28日
富国生命保険相互会社

2018年度『「お客さま基点」の業務運営方針』の取組結果の公表

富国生命保険相互会社（社長 米山好映、以下「富国生命」）は、『「お客さま基点」の業務運営方針』に基づく2018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、富国生命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年間の取組結果を公表しております。今般公表する資料は、2018年度の取組結果をお知らせするものです。

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】

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

(ご参考)

グループ共通の方針のもと、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

2018年度 『「お客さま基点」の業務運営方針』の取組結果

2019年6月

富国生命保険相互会社



すてきな未来応援します

フコク生命

方針1.「お客さま基点」の浸透・実践	… 2
方針2.お客さまの「声」を経営改善に活かす取り組み	… 3
方針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	… 4
方針4.お客さまへの情報提供の充実	… 6
方針5.お客さまの立場にたったアフターサービスの充実	… 7
方針6.お客さまの利益を最優先とした資産運用の実践	… 8
方針7.利益相反の適切な管理	… 9
方針8.「お客さま基点」を実践できる人づくり	… 10

方針 1. 「お客さま基点」の浸透・実践

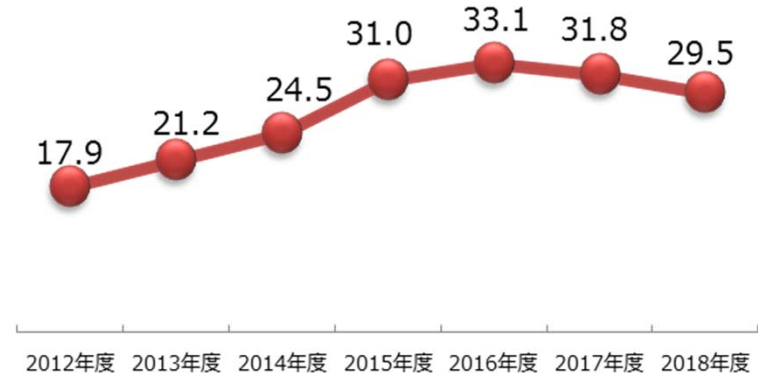
□ 『「お客さま基点」の業務運営方針』の評価指標（KPI）：他者加入推奨意向※

- 当社は中期経営計画で「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」をビジョンとして掲げており、中期経営計画の全社確認指標である「他者加入推奨意向」を、「お客さま基点」の業務運営の評価指標（KPI）として準用しています。
- 当社は毎年ご契約者アンケート調査を実施しています。当該調査における「総合満足度」の回答において、「満足」よりも「大変満足」と回答されたお客さま層の割合が極めて「他者加入推奨意向」が高い、という結果が出ています。「大変満足」のお客さまを増やすことが、KPIの向上につながると考えています。

※ご契約者アンケートにおいて「フコク生命をお勧めいただけますか」という質問に対して、「ぜひすすめたい」「すすめたい」と回答いただいたお客さまの割合

他者加入推奨意向
TOP2（ぜひすすめたい+すすめたい）の割合

2012年度～2018年度推移



2018年度調査概要

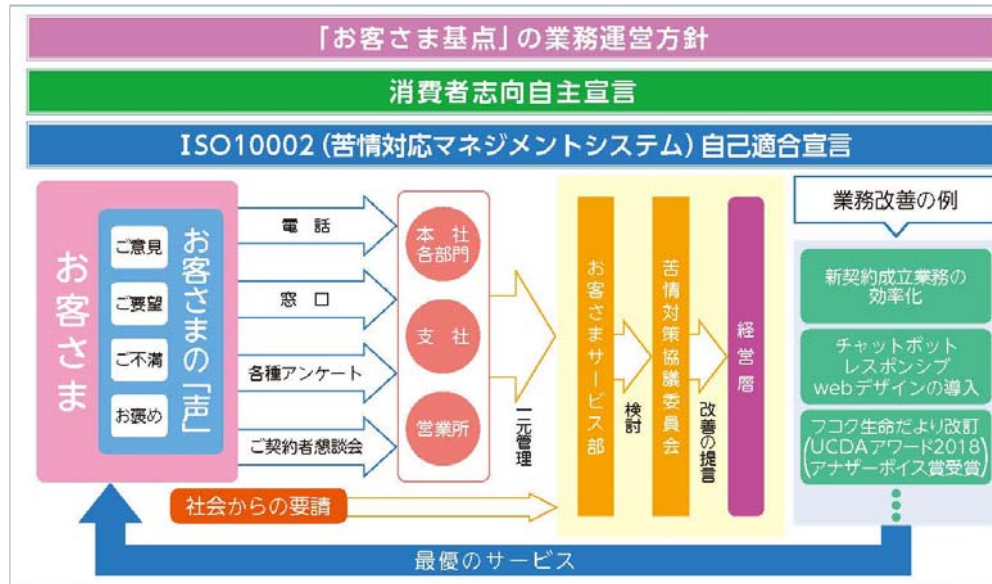
- ◇往復はがきによる郵送調査
(実施期間2019年3月6日発送～2019年3月22日投函締切)
- ◇お客さま12,340名が対象 ◇有効回収数4,986名
- ◇他者加入推奨意向については、フコク生命を他者に「ぜひすすめたい」「すすめたい」「どちらかといえばすすめたい」「どちらともいえない」「どちらかといえばすすめたくない」「すすめたくない」「まったくすすめたくない」の7択で回答

□ 「お客さま基点活動」の実施

- 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、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」を実施しています。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の認識のもと、2019年度においても継続実施します。
- 「お客さま基点活動」自体は定着しましたが、部門長へのヒアリング調査により改善すべき点も明確になったため、2019年度は他部門の好取組事例を共有するなど運営方法を変更し、「お客さま基点」の実践に資する研修にしています。

方針 2. お客様の「声」を経営改善に活かす取組み

□ お客様の「声」を経営改善に活かす取組み



<ご契約者懇談会の様子>



2019年1月～2月にかけて全支社で開催し、1,255名のご契約者にご出席いただき、1,064件のご意見をいただきました。

<新契約成立業務の効率化>

- 申込みや告知を画面上で行うペーパーレス手続きにより申込内容のデータ化を図ったことで、新契約成立業務が効率化され、お客様により早く保険証券をお届けすることが可能となりました。また、2018年4月より「告知照会専用フリーダイヤル」を新規に設置しました。告知に関する専門知識を有するオペレーターを配置し、ご不明点に対する回答の正確性の向上を図り、正しく告知いただくためのサービス体制をさらに強化しました

<チャットボットおよびレスポンスwebデザインの導入>

- 2018年4月よりオフィシャルホームページに「よくあるご質問」の中で特に照会の多い内容について、非営業日や営業時間外などでもお客様サポートを行えるようチャットボットを本格導入しました。11月には、レスポンスwebデザインを導入し、タブレット、スマートフォンなどからの閲覧に対応し利便性を高めました。

<お客様センター応答率の向上>

- お客様センターの応答率の向上に継続的に取り組んでおり、2018年度の応答率は**99.0%**となりました。

方針 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①



□ お客様に本当に必要とされる保険商品の提供

<「あんしんケアダブル」の発売>

- 2018年10月に「未来のとびら」に付加できる新特約「あんしんケアダブル」(介護終身年金特約<認知症加算型>)を発売しました。
- 公的介護保険制度の要介護2以上など所定の要件に該当した場合に、一生涯にわたって年金を支払い、さらに所定の重度認知症に該当しているときには年金額を50%加算します。これにより、介護期間が長期に及ぶ場合でも介護にかかる費用を確実にカバーすることを可能とするとともに、認知症への手厚いサポートも実現しました。



<「メディカルHOPE」の発売>

- 2018年10月に、従来商品「医療保障保険(団体型)」の保障内容を拡大した、企業・団体向け医療保険「メディカルHOPE」(新団体医療保険)を発売しました。



□ 認知症サポーター認定取得の推進

- 認知症に対する理解を深め、お客様への対応スキルを高めることを目的として、2018年10月より「認知症サポーター養成講座」を実施しています。
- 2019年2月1日時点で8,664名の職員が認知症サポーターとなっています。今後入社する職員の認知症サポーター認定を円滑に推進するため、認知症サポーター養成講座を実施できる講師「キャラバン・メイト」をほぼ全ての支社に配置しました。



方針 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②



すてきな未来応援します
フコク生命

□ お客様のご意向を踏まえたコンサルティングの実践

- 2018年4月から本格稼働している新情報端末「PlanDo」を活用したFace to Faceによるきめ細かなコンサルティングセールスを実践しています。
- 新契約申込手続きを電子化（ペーパーレス化）するとともに、その後の引受査定を電子ワークフローシステムで行うことで、お客様の手续負担を軽減し、ご契約成立までの所要日数を減少するなど、お客様の利便性向上を図りました。



<新情報端末「PlanDo」>

□ 募集代理店に支払う代理店手数料の考え方

- 募集代理店による保険募集に際し、長期にわたりお客様の負託にお応えできるよう、乗合募集代理店における比較推奨販売等の業務の健全かつ適切な運営を確保すべく、販売状況に応じた現行の手数料体系に、募集品質等の評価を新たに組み込む方向で見直しを検討しています。

[<リンク：当社の募集代理店手数料の考え方>](#)

方針 4. お客さまへの情報提供の充実

□ 十分な情報提供とわかりやすいご説明

- 公的保障の仕組みや疾病罹患データ、特定疾病等を詳しく説明した資料については、記載する罹患率・死亡率などのデータを最新化し、お客さまに提供するとともに、よりわかりやすいデザインとなるよう、継続して改善を実施しています。また、「PlanDo」に搭載した「ライフコンパス※」についても、より見やすいデザインに改訂しました。
※公的保障をふまえた各リスクに対する必要保障額のシミュレーションが可能な提案ツール
- 2018年10月に発売した新特約「あんしんケアダブル」をよりわかりやすくお客さまに案内するため、「PlanDo」において認知症に関する以下の新規ツールを搭載しました。
 - ✓ 認知症に関するデータ
 - ✓ 「若年性認知症・認知症QUIZ」のコンテンツ
 - ✓ 「あんしんケアダブル」の特徴や支払例を紹介する動画
 - ✓ 「認知症自己判断テスト」などのアプリ
- 当社は相互会社として、配当還元の充実を通じてお客さまの実質的な保険料負担の軽減を図ることを重視しています。「社員配当」の仕組みなどを解説する動画を作成し、ホームページでの公開に加えて「PlanDo」を利用し、お客さまとともに視聴できるようにするなど、様々な媒体を用いた情報提供に努めました。

<「社員配当」の仕組みを解説する動画>



<「あんしんケアダブル」紹介動画>



<認知症に関するデータ>



<「認知症自己判断テスト」アプリ>



方針 5. お客様の立場にたったアフターサービスの充実



すてきな未来応援します



□ フコク生命だより

<「アナザーボイス賞」の受賞>

- 年1回、お客さまのご加入契約の状況を「フコク生命だより」に掲載し、お届けしています。お客さまへご契約内容をよりわかりやすくご案内できるよう改善を重ねた結果、一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会（UCDA）が主催する「UCDAアワード2018」で、生活者から評価の高い企業に与えられる「アナザーボイス賞」を受賞しました。

<「フコク生命だより」の発送封筒への点字対応>

- 視覚に障がいをお持ちのお客さまへ配慮した取組みの一環として、発送封筒に「フコク生命だより」である旨の点字を記載しました。

<フコク生命だより>

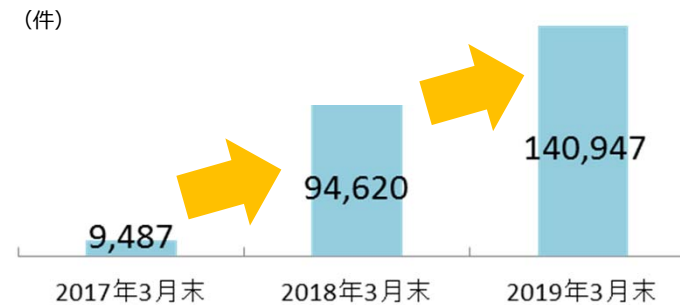


□ ご家族情報登録制度

- ご高齢のお客さまへのサポート体制を充実させるため、2016年度より「ご家族情報登録制度（※）」を開始し、登録の推進に努めています。

※あらかじめお客さまのご家族の方を「第二連絡先」としてご登録いただくことで、お客さまの「家庭・生活の変化」や「体調の変化」などにより、万一、お客さまと連絡が取れなくなった場合でも、「第二連絡先」のご家族を通じてお客さまに連絡を取らせていただく制度です。

<ご家族情報登録制度 登録件数の推移>



方針 6. お客様の利益を最優先とした資産運用の実践



すてきな未来応援します

フコク生命

□ 自己資本の充実度に応じた適切なリスクテイク

- 超低金利環境が長期化するなか、リスク・リターン効率に十分留意しつつ外貨建公社債投資を主体とした、安定した収益性を維持するための取組みに注力しました。
- 資産運用収益の中心である利息及び配当金等収入は、1992年度以来26年ぶりに過去最高を更新し、利差率※は中期経営計画（2016～2018年度）の達成指標を大きく上回る0.63%となりました。 ※利差率＝基礎利益上の運用収支等の利回り－平均予定利率

□ 資産運用の高度化への取組み

- クレジット投資の効率化を図るため、企業向け貸付と内外の社債投資の所管を集約し、リスク・リターン効率に優れた案件への投融資を拡充しました。
- 提携先であるペイデン&リゲル社をはじめとする外部運用機関へのトレーニー派遣などを通じ、機関投資家としての目利き力強化に努めるとともに、資産運用の高度化を実践しうるグローバルな視野を持った人材の育成に積極的に取り組んでいます。

□ ESG投融資への取り組み

- 国連責任投資原則（PRI）署名機関として、収益性の確保という受託者責任を果たしつつ、持続可能な社会の実現に貢献するためESG投融資に引き続き注力しました。
- 2018年度は、ソーシャルボンドやグリーンボンド、再生可能エネルギープロジェクトなど、862億円の新規ESG投融資を行いました。

<主な取組事例>

■ **テーマ型投融資** 環境保護を目的とする債券（グリーンボンド）、社会的課題の解決を目的とする債券（ソーシャルボンド）への投資、再生可能エネルギーの普及、高齢化社会への対応に資するプロジェクトへの融資などを行いました。

■ **スチュワードシップ活動を通じた取組み** 対話のポイントとしてESG課題を組み入れ、投資先企業との「目的を持った対話」（エンゲージメント）に注力しているほか、コーポレート・ガバナンスなどの観点を踏まえた議決権行使を行っています。

■ **国内株式投資プロセスへの組み込み**

ESG評価にかかる豊富なノウハウを有する富国生命投資顧問より提供されるESGスコアに基づくスクリーニングを実施しているほか、スチュワードシップ活動において把握したESG情報も投資判断の要素に含めています。

□ スチュワードシップ責任への取組み

- 投資先企業との対話に注力するなか、主要投資先企業35社を訪問し（2017年7月～2018年6月）、中長期的視点から状況の把握と認識の共有を図るとともに、企業価値向上に資するべく提言を行いました。
- 日本版スチュワードシップ・コードの受入れを表明して以降、対話の強化を図ってきたところ、当社が主要株主となっている投資先において、コーポレート・ガバナンスや配当政策等の資本政策などについてより真剣な対応を検討するケースが増えてきました。
- 社外委員を委員長とする「スチュワードシップ委員会」において、対話の実施状況や議決権の行使などについて、審議するとともに、活動全般にわたる議論を通じスチュワードシップ活動の実効性のさらなる向上に努めました。

方針 7. 利益相反の適切な管理

□ 利益相反の適切な管理

- 当社が行う取引により、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切な利益相反管理を行うため、「利益相反管理のための基本方針」および「利益相反管理規程」を定め、これを遵守しています。

利益相反管理の方法

当社およびグループ会社は、利益相反管理の方法として次に掲げる方法その他の方法を適宜選択し、またはそれらを組み合わせることにより、お客さまの保護を適正に行います。

- ①利益相反を発生させる可能性のある部門を分離する方法
- ②利益相反のおそれのある取引の一方または双方の取引条件または方法を変更する方法
- ③利益相反のおそれのある取引の一方の取引を中止する方法
- ④利益相反のおそれのあることをお客さまに開示する方法

利益相反管理態勢

当社は、当社およびグループ会社の利益相反管理を統括するための部署およびその責任者（利益相反管理統括者）を設置し、必要な規程の制定を行い適切な利益相反管理を行うものとします

「利益相反のおそれのある取引」の主な取引事例

保険契約者の利益を踏まえて運用部門が行う投資先企業の選定や株主議決権の行使にあたり、運用部門以外の意向が優先される場合

有価証券に係るお客さまの潜在的な取引情報を知りながら、当該有価証券について取引を行う場合

※利益相反のおそれのある取引に該当する保険営業上のコンプライアンス違反は、法令等遵守態勢の中で適切な管理を行っています。

- 2018年12月に、全職員向けに適切な利益相反管理を行うための研修を、eラーニング（継続教育）により実施しました。

方針 8. 「お客さま基点」を実践できる人づくり

□ 「車座ミーティング」の実施

- 社長と職員が双方向に対話する場づくりとして、「車座ミーティング」を実施しています。実施にあたっては、1回の参加人数を5～6人と少人数にすることで、対話が行われる環境を作っています。社長自らが発信する「お客さま基点」への想いを直接聴くことで、「あらためて、今の自分ができるお客さま基点の行動とは何か」を参加者が考えるきっかけになっています。

2018年度は、29回の開催、283名が参加しました。

2011年9月の開始以来、累計265回の開催、のべ2,018名が参加しています。

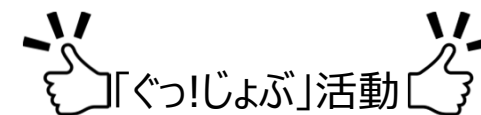
<車座ミーティングの様子>



□ 『「ぐっ！じよぶ」活動』の実施

- 社内にある好取組みを公募により発掘し、広める活動を通して、会社の生産性や、職員の満足度を向上させることを目的として、『「ぐっ！じよぶ」活動』を実施しています。
- 2017年度第1回の公募で提供された319件（本社140件、支社79件、営業所100件）の中から、所管部門より選出された「社内へ広める取組み」44件について、感謝状と記念品を贈呈しました。
- 2018年10月からは価値観である「お客さま基点」の活動エピソードを公募しました。応募のあった「お客さま基点エピソード」は、「ぐっ！じよぶNEWS（メールマガジン）」で、全役職員へ紹介しました。
- 今後は100周年プロジェクトの中で、『「ぐっ！じよぶ」活動』の分科会を立ち上げ、取組みを進めていきます。

<『「ぐっ！じよぶ」活動』ロゴマーク>



<「100周年プロジェクト」ロゴマーク>

