



2020年6月30日  
富国生命保険相互会社

## 2019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2019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年間の取組結果を毎年公表しております。今般公表する資料は、2019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

# 2019年度 『「お客さま基点」の業務運営方針』の取組結果

2020年6月

富国生命保険相互会社



## 目次

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	・・・	5
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	・・・	5
方針6.お客さまの利益を最優先とした資産運用の実践	・・・	6
方針7.利益相反の適切な管理	・・・	7
方針8.「お客さま基点」を実践できる人づくり	・・・	8

## 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。2019年度調査における「他者加入推奨意向」は、調査開始以来最高となりました。

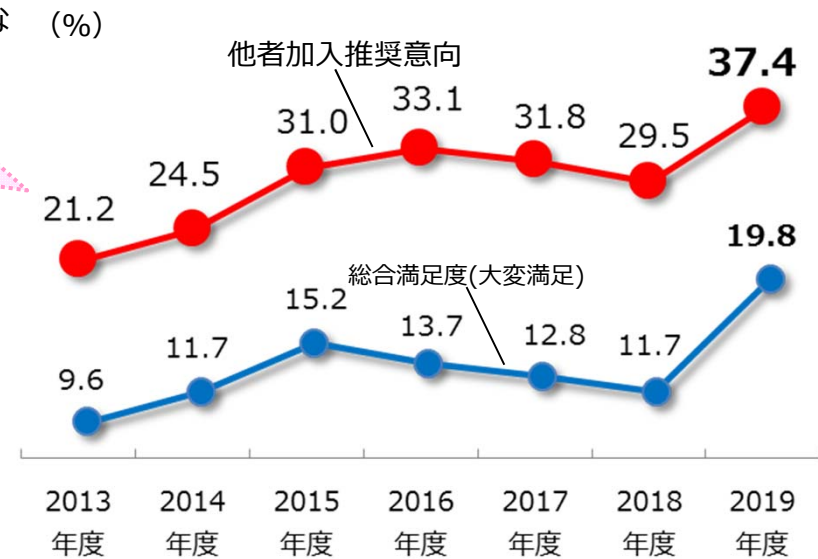
※ご契約者アンケートにおいて「フコク生命をお勧めいただけますか」という質問に対して、「ぜひすすめたい」「すすめたい」と回答いただいたお客さまの割合

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。「お客さま基点」を実践し、「大変満足」のお客さまを増やすことが、KPIの向上につながるかと考えています。

#### 2019年度調査概要

- ◇往復はがきによる郵送調査  
 （実施期間2020年3月4日発送～2020年3月19日投函締切）
- ◇お客さま11,551名が対象 ◇有効回収数5,138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

#### ご契約者アンケート結果推移



### □ 「お客さま基点活動」の実施

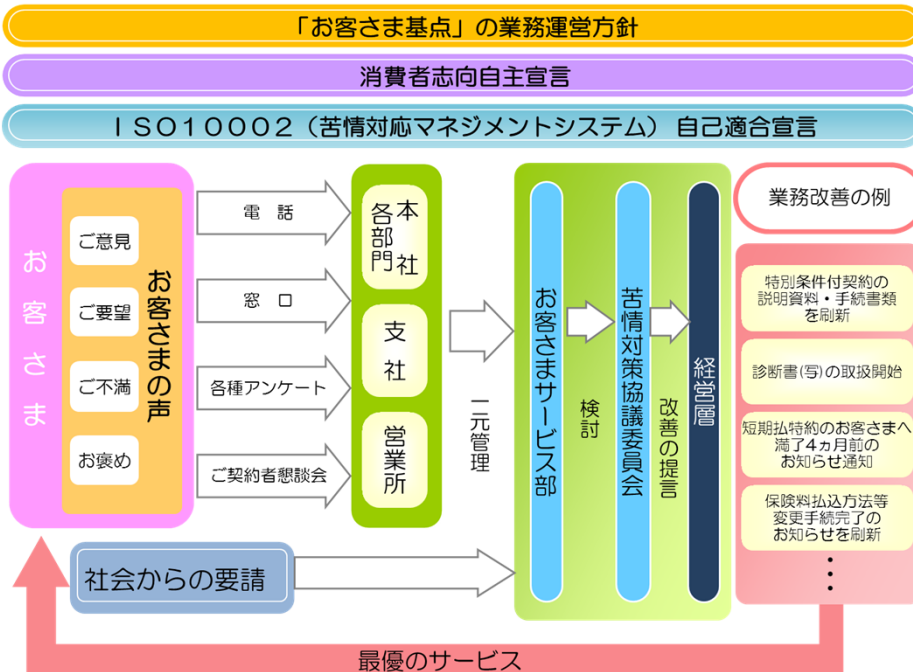
- お客さま基点を価値観として行動できるように「気づき」や「自覚」を促すことを目的として、全職員を対象に、部門毎にディスカッションを中心とした研修「お客さま基点活動」を実施しています。この活動は2013年度より実施しており、「お客さま基点」を価値観として行動できる人材を育成することが当社の目指す「差別化」につながり、結果としてお客さま満足度の向上につながるとの認識のもと、2020年度においても継続実施します。

<研修資料 小冊子「フコク生命 創業の心」>



## 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



※2020年4月より「苦情対策協議委員会」の名称を「お客様の声対策委員会」に変更しております。

#### 主な取組み

##### <特別条件付契約の説明資料・手続書類を刷新>

当社では、保険契約時の告知内容により、特別保険料領収法などの特別条件を付加して保険をお引受けする場合があります。お客様に特別条件を正しくご理解いただくため、説明資料を新規作成し、あわせて「特別条件承諾書」を刷新することで、わかりやすさの向上を図りました。

##### <診断書(写)の取扱開始>

これまで、入院や手術給付金請求時の必要書類である当社所定の「入院・手術証明書(診断書)」について、所定の要件を満たしていれば、他社及び病院独自様式の診断書(原本)の代用を可能としておりましたが、診断書(写)についても、同様の取扱いを開始したことにより、請求時の利便性を高めました。

##### <短期払特約のお客様への満了4か月前のお知らせ通知>

保険料の払込を完了した短期払契約においては、付加されている特約の保険期間満了に関する錯誤が生じることのないように、特約の保険期間満了の4か月前にお知らせする取組みを始めました。

##### <保険料払込方法等変更手続完了のお知らせを刷新>

保険料振替口座の変更等をされたお客様に送付する案内通知については、お客様から寄せられた声を参考に「保険料払込方法等変更手続完了のお知らせ」として刷新し、保険料払込状況の記載やレイアウトの変更を行うなど、お客様に寄り添ったわかりやすさの向上を図りました。

## 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

### □ お客様に本当に必要とされる保険商品・サービスの提供

#### <「ずっとあんしんケアダブル」の発売>

- 2019年10月より、主力商品「未来のとびら」の新たな販売形態として、認知症にフォーカスした介護保障プラン「ずっとあんしんケアダブル」の取扱いを開始しました。「ずっとあんしんケアダブル」は、複数の特約を自在に組み合わせて死亡・就業不能・介護等のリスクを総合的にカバーすることを主眼とする「未来のとびら」において、「介護終身年金特約<認知症加算型>」1特約のみでの加入を可能とした商品です。これにより、シニア層に対し今後不安が高まる認知症や介護への重点的な備えを提供できるようになりました。
- このプランの発売にあわせて、契約者向け付帯サービスのラインアップにセコム株式会社が提供する「セコムみまもりホン」を追加しました。これにより、救急通報・家族間での安否確認・現場急行など、高齢者や持病のある方とご家族のニーズに沿ったサービスの利用を可能としました。



#### <「はたらくささえプラス」の発売>

- 入院や在宅療養で働けなくなったときの収入の減少をカバーする特約として従来の「就業不能保障特約」をバージョンアップし、短期・長期それぞれの就業不能のリスクに対して1つの特約で備えることを可能とした「はたらくささえプラス」〔就業不能保障特約（2020）〕を2020年4月1日より発売しています。



#### <新たなフコク赤ちゃんクラブ会員特典>

- 2019年4月よりフコク赤ちゃんクラブ会員特典として、LINEや電話を通じて、小児科医や産婦人科医に無料で相談できるサービスの導入を開始しました。



### □ 代理店手数料体系の考え方

- 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法人募集代理店を対象に、新たに組み込む方向で見直しました。

\*「お客様基点」の業務運営に資する代理店手数料体系の考え方につきましては、当社ホームページで公表しております。

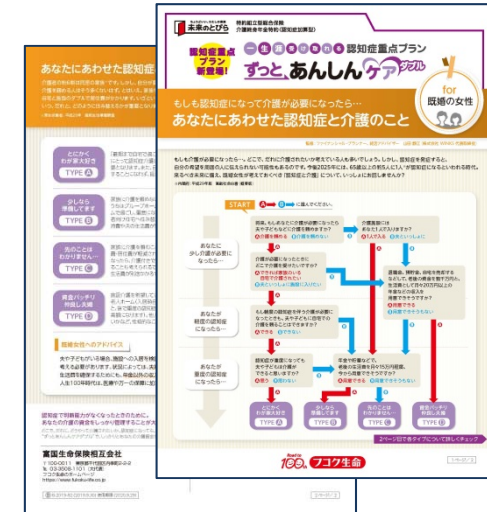
## 方針4. お客さまへの情報提供の充実 / 方針5. お客さまの立場にたったアフターサービスの充実

### (方針4)

#### □ 十分な情報提供とわかりやすいご説明

- 「ずっとあんしんケアダブル」発売にあたり、商品内容をわかりやすく伝えるだけでなく、認知症や介護に関する詳細なデータを提供し、お客さまが正しい情報に基づいて保険をご検討いただける商品パンフレットを作成しました。また、お客さまの性別や家族構成、意向によって必要な介護や認知症の保障を検討できる資料を作成し、幅広い有益な情報をご提供することに努めています。
- 2020年4月発売の「はたらくささえプラス」において、お客さまへ提供できるツールの充実はもちろんのこと、非対面時にも効果的な情報提供ができるよう、ホームページ上に新特約の特集サイトを設置し、商品内容を説明する動画や働けなくなったときの不足金額のシミュレーションができる機能等のコンテンツの充実を図っています。

<「ずっとあんしんケアダブル」資料>



### (方針5)

#### □ 先進医療給付金直接支払サービスの開始

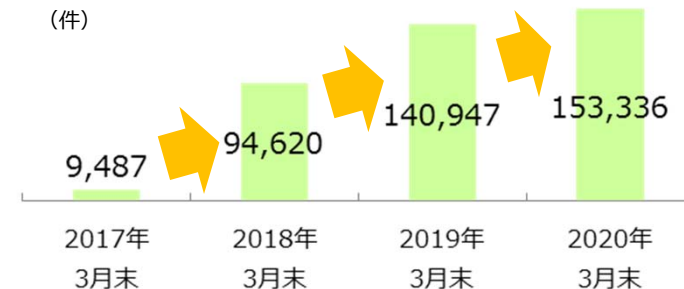
- 2019年10月より、「先進医療給付金直接支払サービス」を開始しました。技術料が高額になる「重粒子線（炭素イオン線）治療」や「陽子線治療」などの先進医療について、当社から医療機関へ直接治療費をお支払いすることで、お客さまに経済的な負担をかけずに安心して治療を受けていただくことが可能となりました。

#### □ 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

### □ 自己資本の充実度に応じた適切なリスクテイク

- 世界的に長期金利が低位で推移したことから、内外の公社債への投資を抑制し、収益性を維持するため、国内株式について、安定した配当が見込める銘柄を選別して、リスクを適切にコントロールしつつ積み増しました。
- 新型コロナウイルスの感染拡大への警戒感から金融資本市場の変動率が高まった年度終盤には、株価の下振れリスクなどに備える一方、割安と判断した内外の社債を積極的に購入するなど、機動的に対応しました。
- 資産運用収益の中心である利息及び配当金等収入は、2年連続で過去最高を更新し、利差率※は中期経営計画（2019～2021年度）の達成指標を大きく上回る0.68%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

- 中長期的な資産運用の競争力のさらなる強化を図るべく、資産運用会社ミュージニッチ社（本社：米ニューヨーク）と2019年5月に欧州社債運用に係る覚書を締結しました。
- 同社並びに主に米国社債運用に係る提携をしているペイデン&リゲル社へのトレーニー派遣の継続などにより、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有する人材の育成に取り組んでいます。

### □ 投融資による社会貢献の拡充

- 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います。
- <主な取組事例>
- がん治療を大きく変える画期的なイノベーションに取り組む企業に投資し、運用報酬の一部をがん研究機関に寄付するファンドへの投資を実施しました。
  - 債券投資を通じて、障がい者支援の重要性を発行体と投資家が共に提起する世界初の案件に取り組みました。
  - この他にもESG投融資に積極的に取組み、2019年度における新規実行は総額で858億円となりました。

Signatory of:



### □ スチュワードシップ責任への取組み

- 主要投資先企業50社を訪問し（2018年7月～2019年6月）、「目的を持った対話」を通じて、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。
- 次年度の対話をより実効性のあるものとするべく、主要企業の訪問後に提言の有用性や対話の深度等に関するヒアリングを実施しました。
- 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。

- 2020年1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

### □ 「お客さま基点」を実践できる人づくり

- 創業に込められた「ご契約者本位」という想いを感じ取り、この想いが脈々と受け継がれ、現在の「お客さま基点」という価値観につながっていることを意識し行動できるよう、引き続き研修の充実を図るとともに、営業現場を統括する支社長に対してあらためて理念教育の重要性を徹底しました。

### □ 「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。

<車座ミーティングの様子>



**2019年度は、27回の開催、174名が参加しました。**

2011年9月の開始以来、累計292回の開催、のべ2,192名が参加しています。

### □ 「100周年プロジェクト分科会（NEXT100）活動」の実施

- 2023年の創業100周年に向けて、「THE MUTUAL」（ザ・ミューチュアル）というコンセプトのもと100周年プロジェクトに取り組んでいます。
- 職員が働きがいを持てる自己実現の場のひとつとして、2019年度には、「THE MUTUAL」体现の推進エンジンとして分科会活動「NEXT100」がスタートしました。営業所・支社・本社より有志によって集まったメンバーで構成されています。（2020年4月時点：201名在籍）

<コンセプト>

# THE MUTUAL

次代の“相互扶助”を考える

「THE MUTUAL」とは、共感・つながり・支えあいであり、次の100年に向け進化する 次代の“相互扶助”のことです。