



一生涯のパートナー

第一生命

Dai-ichi Life Group



第一フロンティア生命

第一生命グループ



ネオファースト生命

第一生命グループ

第一生命グループ

2017年3月31日

第一生命ホールディングス株式会社

第一生命保険株式会社

第一フロンティア生命保険株式会社

ネオファースト生命保険株式会社

第一生命グループ「お客さま第一の業務運営方針」の公表について

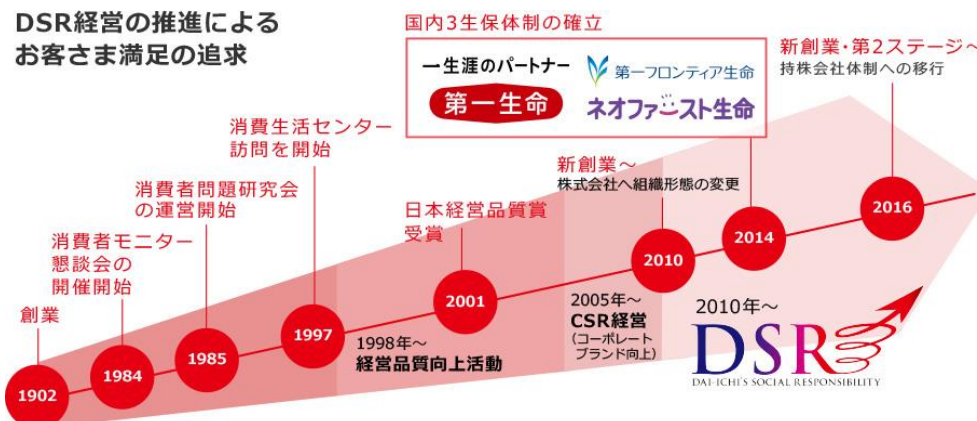
第一生命ホールディングス株式会社(社長:渡邊 光一郎、以下「第一生命ホールディングス」)、第一生命保険株式会社(社長:渡邊 光一郎、以下「第一生命」)、第一フロンティア生命保険株式会社(社長:金井 洋、以下「第一フロンティア生命」)、およびネオファースト生命保険株式会社(社長:徳岡 裕士、以下「ネオファースト生命」)は、第一生命グループの「お客さま第一の業務運営方針」を公表いたします。

第一生命グループは、創業以来「お客さま第一主義」を経営理念に掲げ、お客さまとお客さまの大切な人々の「一生涯のパートナー」であり続けることをグループミッション(企業の存在意義)として位置づけ、「お客さま満足」をはじめとする原則を掲げた企業行動原則「DSR憲章」をグループで共有し、DSR経営^{*}の推進による経営品質の絶えざる向上に取り組んできました。

とりわけ、お客さま本位の取組みについては、他社に先駆けた数々の取組みを創り出し、これらを一世紀以上にわたって実践しています。1902年の第一生命創業以来、わが国における社会やお客さまニーズの変化にあわせ、その時々における最良の商品・サービスをお届けし続けてきました。近年では、多様化するお客さまニーズに迅速かつ的確に対応し、最適な商品を最適なチャネルでお届けするため、2006年に第一フロンティア生命を設立、2014年にはネオファースト生命を子会社化し、「国内3生保体制」を構築しており、各社において、創業以来のお客さま本位の取組みを継続して実践しています。これまでの取組みを一層向上していくことで、これからもお客さまとお客さまの大切な人々の「一生涯のパートナー」であり続けたいと考えています。

このたび、これまでの当社グループにおけるお客さま本位(お客さま第一)の業務運営を一層強化し、お客さまから選ばれ続ける保険グループとなるため、第一生命グループの国内3生保に共通する方針として、「お客さま第一の業務運営方針」を策定いたしましたので、公表いたします。あわせて、お客さま本位の取組みを、お客さまに分かりやすくご説明し、あらためて当社グループのお客さま満足を最大限に追求する姿勢をご理解いただくことを目的に、第一生命、第一フロンティア生命、ネオファースト生命において実践している、お客さま本位の具体的取組みについて公表いたします。

DSR経営の推進による お客さま満足の追求



^{*}「DSR」とは、「第一生命グループの社会的責任(Dai-ichi's Social Responsibility=DSR)」を表し、PDCA サイクルを全社で回すことを通じた経営品質の絶えざる向上によって、各ステークホルダーに向けた社会的責任を果たすと同時に、第一生命グループの企業価値を高めていく独自の枠組みです。

お客さま第一の業務運営方針

第一生命グループは、「一生涯のパートナー」をグループミッションとして掲げ、「お客さま満足」等の原則を掲げた企業行動原則「DSR憲章」のもと、DSR経営の推進による、経営品質の絶えざる向上を図っています。

今後もこれまでの取組みを一層強化し、お客さまから選ばれ続ける保険グループとなるため、本方針を制定し、グループ会社に周知します。

本方針は、年1回または環境変化等に応じて見直すこととします。また、より良い業務運営を実現するため、グループ会社において具体的取組みを随時見直して改善を図るとともに、取締役会等で定期的に確認します。

- 1. お客さまの「一生涯のパートナー」として、高い専門性と職業倫理を持って業務を行うとともに、あらゆる業務の品質を高め、お客さま満足を最大限に追求します。**
 - (1) お客さま一人ひとりと誠実に向き合い、最適なコンサルティングを行うよう努めます。
 - (2) 従業員等に対して、お客さま満足の向上に資する業務運営を推進し、適切な管理・指導等を行います。
 - (3) 社外の方々から積極的に幅広くご意見を伺うとともに、お客さまの声を真摯に受けとめて、日々の業務や会社の経営に反映します。
- 2. お客さま満足の向上に資する優れた商品・サービスをご提供します。**
 - (1) 広くお客さまのニーズを把握したうえで、多様なニーズに対応するとともに、販売から支払いに至るまでお客さまの利便性等に優れた商品・サービスを取り揃えます。
 - (2) お客さまの属性等を踏まえ、一人ひとりのニーズに合致した納得感のある商品・サービスの提案を行います。
 - (3) 市場リスクを有する外貨建保険・変額年金保険等の投資性商品をご提案する場合や、ご高齢のお客さま等、金融取引被害を受けやすいと想定されるお客さまに対して商品・サービスをご提案する場合には、当該ご提案する商品・サービスの内容が適切か慎重に確認します。
 - (4) 従業員等が商品・サービスについて十分な知識を持って、最適なコンサルティングを行えるよう、継続的に教育を行う態勢を整備し、適切に教育を行います。
- 3. 商品・サービス等に関する重要な情報について、お客さまにご理解いただけるよう、商品・サービス等の特性を踏まえ分かりやすくご提供します。**
 - (1) 商品・サービスの内容、お客さまのお知りになりたいことや、お客さまにとってリスクまたは不利益となる情報等の重要な事項について、書面等により分かりやすくご説明します。
 - (2) お客さまの安定的な資産形成に資するよう、市場リスクを有する投資性商品に関し、お客さまにお支払いいただく費用等について、どのようなサービスの対価であるかを含めて分かりやすくご説明します。

(3)お客さまへの情報提供やご説明にあたっては、商品・サービスの内容を明確にし、お客さまの誤認等を招くことがないように努めます。

(4)お客さまに対して、保険取引に関連する幅広い情報をご提供します。

4. ご加入後も、お客さまの立場に立ったお手続きや公平・公正なお支払いを行い、お預かりした保険料等を適切に運用するとともに、定期的・継続的な情報提供を行います。

(1)お客さまの立場に立ったお手続きや公平・公正なお支払いを正確かつ速やかに行います。

(2)保険契約の特性を踏まえ、長期・安定的な収益獲得を目指した資産運用を行います。

(3)ご加入後のご契約内容等について定期的・継続的な情報提供を行います。

5. お客さまの利益が不当に害されることがないよう、利益相反の防止に関する方針・ルールを定め、そのおそれがある取引について適切な管理を行います。

6. 本方針に基づくお客さま満足の向上に資する業務運営を適切に評価する態勢を構築します。

上記方針に基づく第一生命、第一フロンティア生命、ネオファースト生命の具体的取組みについては、各社のウェブサイトにてご確認いただけます。

