



「あったらいいな」をいちばんに。



ネオファースト生命

第一生命グループ



ネオファースト生命
アニュアルレポート

ANNUAL REPORT

2023

コンテンツ

コンテンツ・オリジナルキャラクター紹介	1
ネオファースト生命の理念体系	2
トップメッセージ	4
2022年度の当社事業の概況	5

ネオファースト生命の取組み

お客さま第一の業務運営	7
商品ラインアップ	8
新商品の発売・商品の改定概要	9
ご契約前・ご契約時・ご契約後の情報提供	10
各種サービスの提供	11
お客さまの声を活かす取組み・「お客さまアンケート」の実施	14
適切に保険金などをお支払いするための取組み	15
サステナビリティの推進	16
各種お問い合わせ先	17

オリジナルキャラクター紹介

社名ロゴから生まれた「ネオちゃんず」。8人それぞれに役割と想いがあります。

「まっさらな気持ちで挑戦していこう。みんなで未来を創ろう。」というネオファースト生命のつよい想い。
それがまっしろで、まあい8人の仲間たちを育てました。ひとりひとりの個性をいかして、
みなさまの健康な毎日を応援していきます。

 Nくん 新しいことが大好き！ 好奇心旺盛にいろいろなものにチャレンジ。 いつも明るく、みんなをまとめるリーダー役！ 好きな食べ物：新米 一言メモ：すべての雑誌を毎月チェック New	 Eくん 元気満タン、健康第一！ 身体を鍛えることが大好きな熱血キャラ。 いつかみんなで夕日にむかって走りたい！ 好きな食べ物：エナジードリンク 一言メモ：1000kgのバーベルだってお手のもの Energy
 Oくん おだやかな、聴き上手！ 広い心でみんなを受けとめ、やさしく見守って くれる。「ネオファースト見聞録」をつくるのが夢。 好きな食べ物：アジの開き 一言メモ：「なるほど」が口癖 Open	 Fちゃん みんなで楽しむことが大好き！ スケジュールは3ヶ月先までいっぱい。 思い出たっぷりのアルバムが宝物。 好きな食べ物：BBQ 一言メモ：チャリディングに夢中！ Fun
 Iちゃん ひらめき、アイデアマン！ 素敵なことを次々思いつく天才肌。 失敗しても気にしない、ポジティブな一面も。 好きな食べ物：創作料理 一言メモ：座右の銘「失敗は成功のもと」 Idea	 Rちゃん つながりが、いちばん大事。 人なつこく、みんなの妹的存在で、 うわさ話もだいすき！ 好きな食べ物：おいしいおみやげ 一言メモ：メールより、お手紙派 Relation
 Sさん スマートで、物知りの紳士。 豊かな人生経験をいかして、 いつも賢く完璧なアドバイスをくれる。 好きな食べ物：ブラックコーヒー 一言メモ：考えごと中に、ヒゲをさわるクセがある Smart	 T氏 信頼を大事にする、頼れるお兄さん。 約束を必ず守ってくれる。「メガネのくもりは、 心のくもり」と、毎日メガネはピカピカ。 好きな食べ物：有機野菜 一言メモ：口の堅さには、定評あり Trust

ネオファースト生命は第一生命グループの一員です

第一生命グループ

日本初の相互会社として第一生命が創業して以来、時代の変化に応じてお客さまや社会に選ばれ続けるために常に変革を続け、株式会社化や持株会社体制への移行など経営体制を強化するほか、国内でのマルチブランド・マルチチャネル体制や海外各国への事業展開などにいち早く着手してきました。現在では、日本を含む10カ国で事業を展開する、強固な事業基盤と多様性を兼ね備えたグローバルなグループに成長しました。将来にわたって、すべての人々が世代を超えて安心に満ち、豊かで健康な人生を送れるwell-being(幸せ)*をお届けすることをグループ一丸となって目指してまいります。



国内保険事業

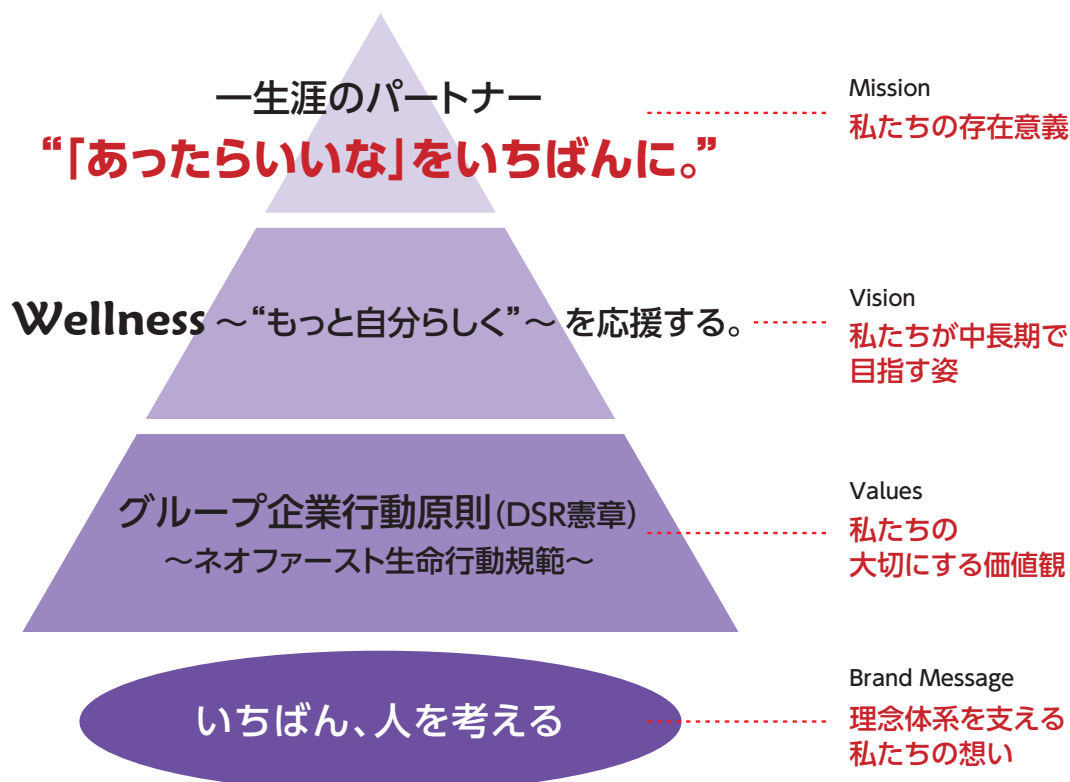


海外保険事業

その他事業

※世界保健機関(WHO)はwell-beingを「肉体的にも、精神的にも、そして社会的にも、すべてが満たされた状態にあること」と定義しており、第一生命グループも世界中の一人ひとりが、安心に満ち、豊かで健康な人生を送り、幸せな状態であるよう、事業を通じて貢献していきます。

ネオファースト生命の理念体系



「あったらいいな」をいちばんに。

いい保険って何だろう？

保険に求める安心や満足は、
きっと、一人ひとりの暮らし方や
その時代によって変わっていくはずです。

私たちがいちばん大切にしたいこと。
それは、お客さま自身でさえ気づいていない
「あったらいいな」を敏感に感じとって、
新しい発想で保険を創り出していくことです。

あった。よかった。たすかった。
新しい保険で、みんなをもっと笑顔にできますように。

「あったらいいな」をいちばんに。



私たちが中長期ビジョンとして目指すもの

2021年度からの中長期経営計画のビジョンとして「**Wellness**～“もっと自分らしく”を応援する。」
を掲げ、この実現に向けた会社の想いや姿勢を示すものとして、「私たちの誓い」を制定しました。

「私たちの誓い」



人それぞれが描く未来図。

そのためには「ココロとカラダの充実(Wellness(ウェルネス))」が不可欠です。

私たちは、お客さまの豊かな人生の実現にむけて、お客さまのWellnessを応援します。

たとえば、健康の維持・改善につながるような“保険で健康になろう”という新たな視点を入れた保険商品、

ヘルスケアを取り入れたサポートメニュー、最新のテクノロジーによるお手続きの仕組み、

お客さまに寄り添った丁寧な対応など、

あらゆるつながりにおいて、お客さまに感動いただけるよう、取り組みます。

私たち自身のWellnessも実現しながら、お客さまのWellnessを応援する存在となること。

私たちネオファースト生命の誓いです。

トップメッセージ



平素より、ネオファースト生命に格別のご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。

私たちは、第一生命グループの一員として、2015年8月より、代理店等を通じ保険を比較して選びたいというお客さまにさまざまな保険商品を提供しています。一方、この数年間で私たちを取り巻く社会環境は急速に変化しました。お客さまのライフスタイルや価値観も今後一層多様化していくと考えられ、あらゆるお客さまの「安心」や「幸せ」の形に対応できるよう、当社は次のステージに歩み出しているところです。

当社は、自身の日常業務の全てにおいて徹底してお客さま目線に立ち、新たな価値創造によってお客さまのご支持を得るべく、2021年度から、第三次中期経営計画をスタートさせ、併せて中長期ビジョン「Wellness～“もっと自分らしく”～を応援する。」を掲げて取り組んでいます。

第三次中期経営計画の柱は、これまでの代理店等を通じた保険商品の提供によって、主に経済的リスクに対する「安心」をお届けすることだけにとどまらず、デジタル・トランスフォーメーション(DX)やビジネスモデルを進化させ、これまで接点の持てなかったようなお客さまとつながることで、よりたくさんのお客さまへ「安心」や「幸せ」、心身が充実した状態である「Wellness」を感じていただくように会社を進化させることです。

具体的には、時代の流れをいち早くとらえ、これまでの常識にとらわれることなく、“保険で健康になろう”という視点を入れた保険商品やヘルスケアを取り入れたサポートメニュー、最新のテクノロジーによるお手続きの仕組み、お客さまに寄り添った丁寧なお客さま対応など、あらゆるお客さまに、あらゆる接点において、機能的な価値に加えて、心理的・感情的な価値においてもお客さまの期待を超えたレベルの「顧客体験(=Customer Experience)」をご提供していくことで、中長期ビジョン「Wellness～“もっと自分らしく”～を応援する。」の実現を目指してまいります。

そしてこの中長期ビジョンに込めた会社の想いや姿勢を示すものとして「私たちの誓い」も、策定しております。この「私たちの誓い」を全社員共通の価値観として持ち、お客さまの期待を超える「顧客体験」を感じていただくことにより、お客さまに信頼していただき、「利用して良かった」「ネオファースト生命、いいね!」と思っていただけるよう、そしてお客さまの「Wellness」を応援することで、お客さまが毎日を「もっと自分らしく」過ごせるよう、従業員一丸となり取り組んでまいります。

今後とも、さらなるご支援、お引立てを賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

2023年7月

ネオファースト生命保険株式会社

代表取締役社長 徳岡 裕士

2022年度の当社事業の概況

当社は、お客さまに選ばれ続ける会社となるために、「ココロとカラダの充実(Wellness(ウェルネス))」をキーワードに、中長期ビジョンとして「Wellness ～もっと自分らしく～」を応援する。」を定め、「お客さまのWellnessを実現するための商品・サービス開発」「Wellness 体験価値をお客さまが望む接点でお届けするタッチポイントの拡大」の2つを成長戦略の柱とし、各種取り組みを行いました。

商品面では、がんの罹患と密接に関連のある喫煙状況に応じた保険料割引の仕組みを導入したがん保険「ネオdeがんちりょう」を2022年9月に発売しました。多様化するがんの治療に対応した保障内容と、多様なニーズに柔軟に対応できる設計の自在性を確保しています。また、2022年12月には、ライフステージに合わせて必要な保障額、保険期間を選ぶことができるシンプルな定期保険「ネオde定期」を発売しました。Webサイトを通じた販売および通信販売専用の商品で、お申込み手続きが簡単になっています。

サービス面では、健康診断結果を改善したいが、「何をしたらいいかわからない」「取り組みがなかなか続かない」等の身近な悩みに着目し、一人ひとりのライフスタイルに合わせた生活習慣の改善取り組みの提案やフィードバック等のサポートを行う、健診結果改善サポートアプリ「Neoコーチ」を2022年7月に公開しました。2022年12月には、健康課題に対する不安解消のユーザー体験の一要素として、ユーザーの健康診断結果から分析される疾病リスクをもとに納得度の高いパーソナライズされた医療保険プランをご提案する「健診結果de保険ナビ」機能の提供も開始しました。

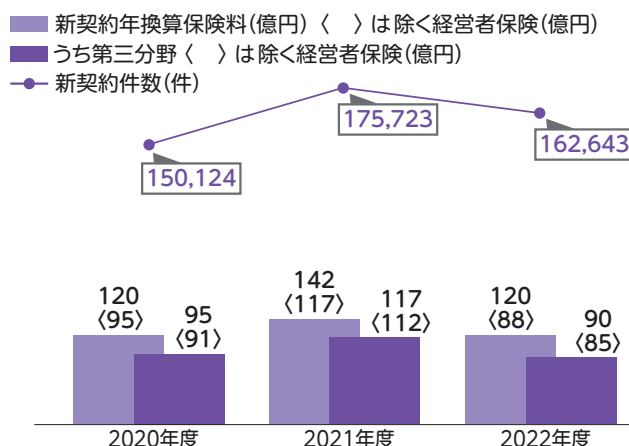
また、ご自身で比較検討して保険を選びたいとのご意向を持ったお客さまとの接点拡大に向けては、販売チャネルとなる募集代理店の新規委託を推進し、2023年3月末現在、当社の商品を販売する募集代理店は、2022年3月末の1,363代理店から1,552代理店に増加しました。

その他、お客さまの利便性向上につながる取り組みも多数行い、2022年12月には、公式Webサイトを全面的にリニューアルし、お客さまが様々なシーンにおいて適切な情報収集やお手続きをスムーズに行えるようにしました。

新契約件数・新契約年換算保険料

2022年度の新契約件数は162,643件、新契約年換算保険料は120億円となりました。また、経営者保険を除く新契約年換算保険料は88億円となりました。

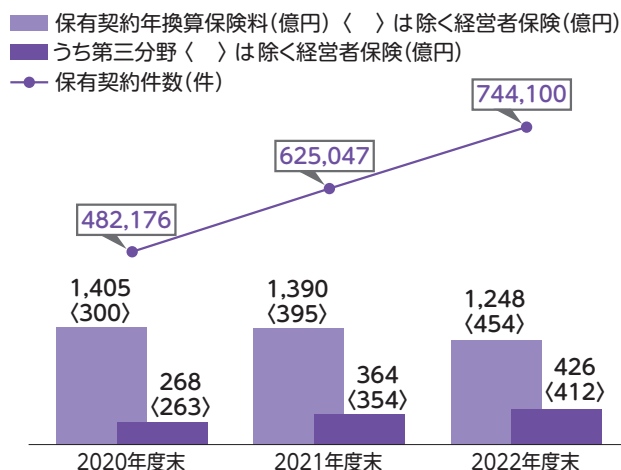
2022年度
新契約件数
162,643件
新契約年換算保険料
120億円



保有契約件数・保有契約年換算保険料

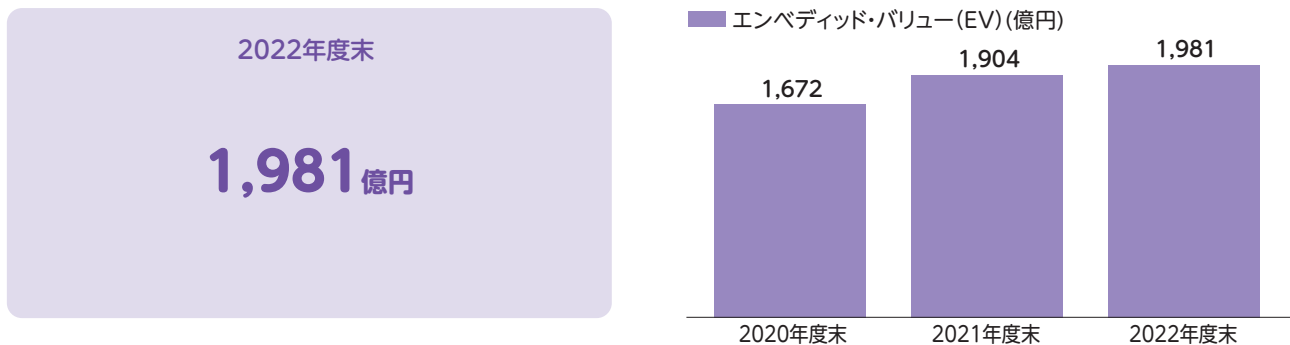
2022年度末における保有契約件数は744,100件、保有契約年換算保険料は1,248億円となりました。また、経営者保険を除く保有契約年換算保険料は454億円となりました。

2022年度末
保有契約件数
744,100件
保有契約年換算保険料
1,248億円



エンベディッド・バリュー(EV)

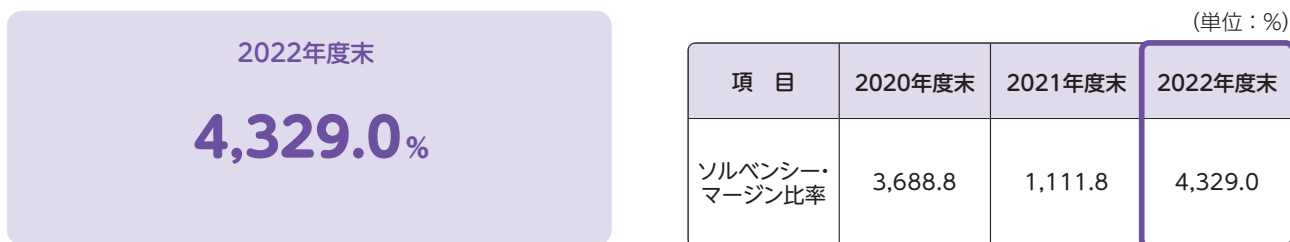
2022年度末における当社のエンベディッド・バリュー(EV)^{※1}は、新契約の販売による新契約価値の積み上がりなどにより、前年度末に比べて増加し、1,981億円となりました。



※1.エンベディッド・バリュー(EV)は生命保険会社の企業価値を表す指標の一つで、現行の生命保険会社の法定会計では新契約獲得から会計上の利益の実現までに時間がかかるのに対し、EVでは将来の利益貢献が新契約獲得時に認識されるため、法定会計による財務情報を補強することができますと考えられています。第一生命グループでは、ヨーロッパアン・エンベディッド・バリュー原則(EEV原則)に準拠したEVを開示しています。

ソルベンシー・マージン比率

2022年度末ソルベンシー・マージン比率^{※2}は4,329.0%と十分な水準を維持しています。



(単位：%)

※2020年度末より、我が国の金融機関宛て決済用預金について「信用リスク相当額」におけるリスク対象資産としてのランク分類を「ランク2」より「ランク1」に変更しています。

※2.ソルベンシー・マージン比率とは、通常の予測を超えて発生するリスクに対して「支払余力」がどの程度カバーされているかを示す行政監督上の指標の一つです。具体的には、保険金などの支払いに関わるリスクや資産運用に係るリスクなど、多様なリスクが通常の予測を超えて発生した場合、資本や内部留保などの合計(ソルベンシー・マージン総額)で、これらのリスクをどの程度カバーできているかを指数化したものです。

基礎利益・実質純資産額・責任準備金の積立状況

2022年度の基礎利益^{※3}は、△96億円(前年度△79億円)となりました。また、逆ざや^{※4}は△5億円(前年度△5億円)となりました。

※3.基礎利益とは、保険料収入や保険金・事業費支払などの保険関係の収支と、利息および配当金等収入を中心とした運用関係の収支からなる、生命保険会社の基礎的な期間損益の状況を示す指標です。

※4.生命保険会社は、資産運用による収益を予め見込んだ「予定利率」により、保険料を割り引いて計算しており、毎年割り引いた分に相当する金額である「予定利息」を運用収益等で確保する必要があります。この「予定利息」を実際の運用収益で確保できている状態を「順ざや」、確保できていない状態を「逆ざや」といいます。

2022年度末の実質純資産額^{※5}は、699億円(前年度末661億円)となりました。

※5.実質純資産額は、時価ベースの実質的な資産から資本性のない負債を差し引いたもの、つまり、時価評価後の実質的な自己資本を指し、保険会社の健全性の状況を示す行政監督上の指標の一つです。

2022年度末の責任準備金残高^{※6}は、3,613億円(前年度末3,928億円)となりました。

※6.責任準備金は、将来の保険金などの支払いに備える準備金のことで保険業法により積立てが義務づけられています。

ネオファースト生命の取組み

お客さま第一の業務運営

私たち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のもと、経営品質の絶えざる向上に取り組んでいます。

お客さま一人ひとりの「幸せ」を想い、その人生に寄り添う最良のパートナーとして選ばれ続けるため、第一生命グループの「お客さま第一の業務運営方針」に基づき、以下の具体的取組みを推進していきます。

お客さま第一の業務運営方針

- 1** 私たちは、お客さまに最良のサービスをお届けします。「一生涯のパートナー」として、お客さまの安心に満ちた豊かで健康な人生の実現をお手伝いすることこそが使命であり、これに寄与しないサービスの提供はいたしません。
また、最良のパートナーたるために高い専門性と職業倫理を持って業務に取り組むとともに、お客さまとのあらゆる接点において、お客さまに選ばれる商品・サービスを目指し、また、その品質を高めていきます。
- 2** 私たちは、お客さまとのあらゆる接点を通じて、お客さまニーズの理解に努めます。
また、お客さまがまだ気づかれていない潜在的な価値も含め、あらゆる接点を通じてお客さまのQOL向上に資する商品・サービスをいち早くご提供し、お客さま満足の向上を図るとともに、長期的な視点にも配慮した定期的・継続的な情報提供、フォローアップについても、お客さまのご意向を踏まえて適切に行います。
- 3** 私たちは、お客さまの真のご理解につながるよう、商品・サービス等に関する重要な情報について、その特性を踏まえ分かりやすくご提供します。
- 4** 私たちは、生命保険が国民生活の安定・向上に寄与するという公共性を踏まえ、生命保険事業や資産運用における責任投資等を通じて、お客さまのQOL向上や気候変動の緩和をはじめとした社会における重要課題の解決に積極的に取り組みます。
- 5** 私たちは、お客さまの利益が不当に害されることがないように、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** 私たちは、本方針に基づく業務運営の推進に向け、従業員による業務運営の状況を適切に検証・評価するとともに、従業員を支援していくための必要な体制を構築します。

お客さま第一の業務運営方針に基づく具体的取組み

当社は、「お客さま第一の業務運営」のさらなる追求を行っていくうえでの基軸的な視点として、「お客さま第一の追求に向けた3つの視点」を掲げます。

この視点に基づき、当社がどのような取組みを実践し、向上させようとしているか、お客さまや社会に対してどのような価値を提供し、社会的責任を果たしていきたいと考えているかを、お客さまに分かりやすく体系的にお示しします。

詳しくは当社Webサイトをご覧ください。

(2023年7月1日現在)

病気・ケガによる入院に備えたい	入院や治療に伴う費用負担に備えられる医療保険	無解約返戻金型終身医療保険   【保険ショップ・右記以外の金融機関などでお取扱いしている商品】 【みずほ銀行でお取扱いしている商品】	健康状況が所定の基準を満たすと、保険料が安くなります。 ^{※1}
	病気やケガで入院した場合に一時金をお支払いするシンプルな医療保険	無解約返戻金型入院一時給付保険  【保険ショップ・金融機関などでお取扱いしている商品】	病気やケガによる入院を一時金で手厚くサポートします。
健康に不安がある人も入りやすい	引受基準を緩和した、入院や治療に伴う費用負担に備えられる医療保険	無解約返戻金型終身医療保険(引受基準緩和型)   【保険ショップ・右記以外の金融機関などでお取扱いしている商品】 【みずほ銀行でお取扱いしている商品】	健康維持で保険料が割引になります。 ^{※2}
	死亡・高度障害状態・障害状態・要介護状態・三大疾病の保障を選べる収入保障保険	無解約返戻金型収入保障保険(2023)   【保険ショップ・右記以外の金融機関などでお取扱いしている商品】 【みずほ銀行でお取扱いしている商品】	健康診断結果や喫煙状況次第で保険料が安くなります。 ^{※3}
万に備えたい	万一のときの保障をライフステージにあわせて一定期間準備できる死亡保険	無解約返戻金型定期保険  【Webサイトでお取扱いしている商品】	手頃な保険料で万一の保障を確保できます。
	多様化するがん治療に一生涯備えられる保険	無解約返戻金型終身がん保険   【保険ショップ・右記以外の金融機関などでお取扱いしている商品】 【みずほ銀行でお取扱いしている商品】	過去1年以内にたばこを吸っていない方は保険料が安くなります。 ^{※4}
がん・三大疾病・生活習慣病に備えたい	所定の生活習慣病に備えられる保険	無解約返戻金型特定生活習慣病入院一時給付保険(2020)   【保険ショップ・右記以外の金融機関などでお取扱いしている商品】 【りそなグループ各行でお取扱いしている商品】	健康年齢 ^{※5} が若くなるほど保険料が安くなります。 ^{※6}
	三大疾病(所定のがん・急性心筋梗塞・脳卒中による所定の状態)および万一にも備えられる終身保険	低解約返戻金型特定疾病保障終身保険   【保険ショップ・右記以外の金融機関などでお取扱いしている商品】 【みずほ銀行でお取扱いしている商品】	過去1年以内にたばこを吸っていない方は保険料が割引になります。 ^{※7}

- ※1. 本商品において、健康保険料率が適用された場合、適用されない場合と比べて保険料が安くなります。
- ※2. 本商品において、健康割引特則が適用された場合、適用されない場合と比べてご契約日から5年後以降の保険料が安くなります。
- ※3. 本商品において、健康状態(BMI・血圧)や喫煙状況が当社の定める基準を満たしている場合、満たしていない場合に比べて保険料が安くなります。
- ※4. 本商品において、非喫煙者保険料率が適用された場合、適用されない場合と比べて保険料が安くなります。
- ※5. 健康年齢とは、健康年齢判定日において、ご契約の保険料を計算する基礎として被保険者の実年齢および健康状態をもとに算定される年齢のことをいいます。健康年齢は、(株)JMDCの登録商標です。
- ※6. 本商品において、健康年齢が若くなるほど主契約の更新後の保険料が安くなります。
- ※7. 本商品において、非喫煙者割引特約を付加した場合、付加しない場合と比べて保険料が安くなります。

認知症に備えたい	認知症に一時金で備えられる保険	無解約返戻金型認知症保障保険 認知症保険 to スマイル 【保険ショップ・金融機関などでお取り扱いしている商品】	70歳時に20本以上の歯が残っていれば、以後の保険料が割引されます。 ^{※8、※9、※10}
自己負担額に備えたい	医療費の自己負担額に加えて入院中の諸費用にも備えられる保険	無解約返戻金型治療保障保険 ネオdeちりょう 【保険ショップ・金融機関などでお取り扱いしている商品】	健康でいたら無事故給付金が受け取れます。 ^{※11}
絞って備えたい 女性疾病に	がんや女性特有・女性に多い心身のリスクに備えられる、いまを生きる女性にピタッと寄り添う保険	無解約返戻金型女性疾病保障保険 ピタッとレディ 【保険ショップ・金融機関などでお取り扱いしている商品】	健康でいたら5年ごとに健康給付金が受け取れます。 ^{※12}



各種商品の詳細、法人向け商品の一覧についてはこちら



新商品の発売・商品の改定概要

2022年9月

「ネオdeがんちりょう」を発売しました。

商品の特長

1. 毎月の治療費に対する給付と診断時の給付を選択または組み合わせることができるようにし、幅広いニーズに対応
2. 緩和ケアも含めた幅広い保障を合理的な形で提供
3. 最新の治療実態に対応し、増加する自費診療も保障。給付金額の上乗せ設計も可能
4. 非喫煙者割引の導入により、お客さまの健康を応援



2022年12月

「ネオde定期」を発売しました。

商品の特長

1. 万一来に備え、大きな保障の準備が可能
2. ライフステージに合わせて、保険期間を柔軟に設定可能
3. 高額割引で低廉な保険料を実現
4. 三大疾病により所定の状態に該当した場合、以後の保険料のお払込みは不要
5. Webで簡単にお申込み手続きが可能



2023年4月

「ネオdeいりょう」を改定しました。

改定のポイント

1. 一定期間内に複数回入院した場合に1回の入院とみなす取扱について、その期間を180日から30日に短縮
2. 骨折や熱傷などのケガを保障する特約を新設
3. 先進医療に加え、患者申出療養も保障する特約を新設
4. がん診断特約、三大疾病一時給付特約を改定(入院だけでなく、がんの治療を伴う通院も保障対象に)



「ネオdeしゅうほ」を改定しました。

改定のポイント

1. 死亡保障のない設計も可能に
2. 障害状態に対する保障範囲を拡大
3. 健康状態・喫煙状況に応じた保険料設定の見直し
4. 付加できる保険料払込免除特約を最新化
5. 告知書扱の取扱を開始



※8. 死亡保障特則の保険料を除きます。

※9. 永久歯(義歯やインプラント等の人工歯は含みません)の本数が20本以上である場合、歯数割引特則が適用され、以後の保険料が割引されます。

※10. 契約年齢が70歳以上の場合、歯数割引特則が適用されず、保険料は割引されません。

※11. 保険期間中に入院治療一時給付金が支払われる入院がなく、保険期間満了時に被保険者が生存されている場合に限りです。

※12. 5年間の保険期間中に女性疾病入院一時給付金、女性特定手術給付金、乳房再建給付金のお支払いの対象となる入院および手術がなく、保険期間満了時に被保険者が生存されている場合に限りです。

(注)上記は商品の概要を説明したものであり、契約にかかわるすべての事項を記載したものではありません。

ご加入をご検討の際は、「商品パンフレット」「重要事項説明書(契約概要・注意喚起情報)」「ご契約のしおり・約款」を必ずご覧ください。

ご契約前・ご契約時・ご契約後の情報提供

当社では、商品・サービスなどに関する重要な情報について、ご契約前・ご契約時・ご契約後の各タイミングで、お客さまにご理解いただけるよう商品・サービスなどの特性を踏まえ、分かりやすく提供しています。

ご契約前・ご契約時

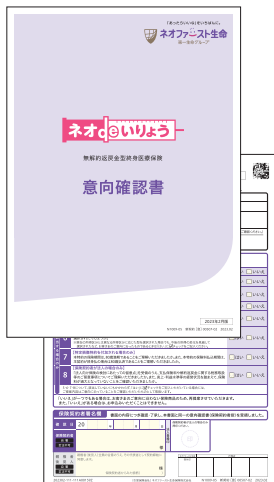
「商品パンフレット」

商品の仕組みや特長、保障内容について分かりやすく記載した資料です。



「意向確認書」

お申込みいただく商品がお客さまのご意向に沿っているかをご確認いただくための書面です。



「重要事項説明書

（契約概要・注意喚起情報）」

「契約概要」

ご契約の内容などに関する重要な事項のうち、特にご確認いただきたい事項を記載しています。

「注意喚起情報」

お申込みに際して、特にご注意いただきたい事項を記載しています。



「ご契約のしおり・約款」

ご契約についての重要事項などぜひ知っていただきたい事項を分かりやすく説明した「ご契約のしおり」と、ご契約からお支払いまでのさまざまな取り決めに記載した「約款」です。



ご契約後

■「1年組み立て保険」以外のご契約者さま

「生命保険証券」

ご契約内容をお知らせするとともに、保険金・給付金などのお支払事由やご請求について分かりやすく記載しています。また、お客さまからいただいた声をもとに改訂を行うなど、分かりやすさ向上に努めています。

「ご契約内容のお知らせ」(年に1度のネオレター)

ご契約内容などをお知らせする資料です。1年に1度お送りします。

■「1年組み立て保険」のご契約者さま

「更新手続きのご案内」

ご契約者さまにご契約内容を明示のうえ、更新日での契約内容の見直しについてご案内する資料です。毎年更新日の2カ月前にお送りします。

ご契約前・ご契約時・ご契約後

「公式Webサイト」

当社の経営情報に加え、ニュースリリース、商品の概要、各種手続き方法などを掲載し、適時・適切な情報開示に努めています。



「くらべたら、ネオファースト生命」ページ



「健診結果de保険ナビ」ページ



2022年12月に当社公式Webサイトがリニューアルしました。「くらべたら、ネオファースト生命」のページを新設し、加入時の商品内容の特長だけでなく、契約継続中や実際の支払いなど、さまざまな局面でお客さまが安心できる仕組みを、実際のお客さまの声とともに紹介しています。

また全体的に分かりやすく使いやすいサイト構成とデザインに変更し、保険料試算のバージョンアップも実施しました。さらに、「健診結果de保険ナビ」を新設し、健康診断結果をもとに疾病リスクの予測を行い、お客さまに合った納得感の高い医療保険のプランを提案するという顧客体験を提供しています。



■マイページと給付金請求のWeb手続きの提供を開始

2022年12月よりマイページ(ネオまいぺじ)の提供を開始しました。マイページでは右のお手続きと、ご加入いただいている最新の契約内容を照会いただけます。

また、2023年7月末よりマイページにて給付金のご請求が可能となりました。

ご契約者さまが 利用可能なお手続き	契約者、被保険者の 住所・電話番号変更
	保険料払込経路・回数の変更
	生命保険料控除証明書の 再発行・電子発行
被保険者さまが 利用可能なお手続き	契約内容ご案内制度の登録・ 解除、指定代理請求人の連絡 先登録・変更・解除
	給付金の請求

※2023年7月現在利用可能なお手続きです。
利用可能なお手続きは順次拡大予定です。

＜給付金請求のWeb手続き＞

必要な書類をアップロードし、必要項目を入力いただくだけで簡単かつスピーディーに請求手続きが完了します。



■契約内容ご案内制度の取扱い開始・保険管理アプリ「うちの保険」の利用推奨

2021年12月より、契約者以外の保険契約関係者(被保険者・保険金等の受取人・指定代理請求人)からのお問い合わせ時に、契約者に回答可能な範囲で契約内容をご案内できる制度(契約内容ご案内制度)の取扱いと、お客さまが平易に保険契約情報を家族共有できる仕組み(保険管理アプリ「うちの保険」)の利用推奨を開始しました。

◎契約内容ご案内制度

被保険者、保険金等の受取人、指定代理請求人の方からの電話でのお問い合わせに、契約者に回答可能な範囲でご回答することが可能となります。ご利用にはお申込み(無料)が必要です。

父の入院保障について
教えて欲しいのですが。

保険金等の
受取人

入院1日につき、5,000円の
保障にご加入いただいています。

ネオファースト
生命

※お電話でご案内できます

契約内容の 開示		契約内容ご案内制度	
		申込みなし	申込みあり
契約 関係者	契約者	○※1	○※1
	被保険者	—	○※2
	保険金等の受取人	—	○※3
	指定代理請求人	—	○※3
災害時における指定代理請求人 への安否確認		—	○※4

(※1)被保険者のセンシティブ情報は除きます。
(※2)契約者のセンシティブ情報は除きます。
(※3)契約者、被保険者のセンシティブ情報は除きます。
(※4)指定代理請求人の連絡先登録が必要です。

◎保険管理アプリ「うちの保険」

2023年4月末より、当社が利用推奨している保険管理アプリ「うちの保険」に“保険会社とつながる”機能が追加されました。「うちの保険」から当社マイページに接続する場合、当社マイページの認証不要でご利用いただけるようになりました。



※保険管理アプリ「うちの保険」はiChain株式会社提供のスマートフォンアプリです。

■お客さまに寄り添ったコンタクトセンター運営

当社コンタクトセンターでは、お客さまの「一生のパートナー」を目指し、お客さま一人ひとりの期待に誠実に応えられるよう研修などを行い、応対品質向上に努めています。お客さまからのお問い合わせやご要望に対しては、アドバイザーが分かりやすく丁寧にご案内し、お客さま満足のさらなる向上を目指します。

<コンタクトセンターの客観的な評価について>

当社コンタクトセンターは、サポートサービス業界の国際機関HDIの日本法人HDI-Japanの格付け調査において、2007年度から2022年度まで16年連続で国内最高評価を示す「三つ星」を獲得しました。

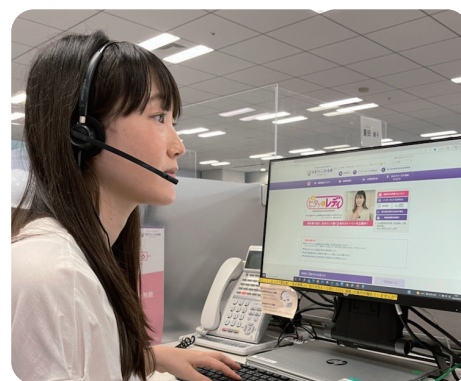
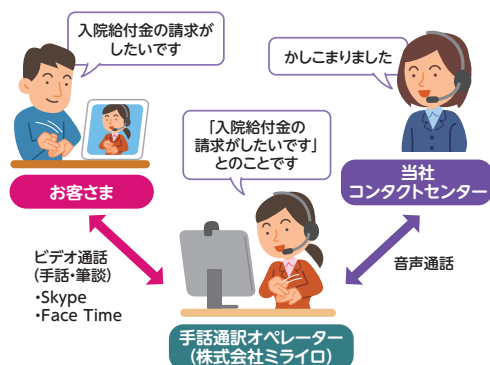
HDI-Japanが実施するHDI格付けベンチマーク「クオリティ」格付けにおいて、「顧客の話をよく聞き、臨機応変な対応をしてくれるので、顧客はよく納得し信頼感を高めている。」「顧客に安心を与えようという姿勢が現れているサポートセンターである。」との評価をいただきました。

当社は、今後も「お客さま第一の業務運営方針」のもと、お客さまに安心感・納得感を持っていただけるコンサルティングを行うよう努めていきます。



■ネオファースト生命手話リレーサービス

耳の聞こえないお客さまや聞こえにくいお客さま、発話が困難なお客さまはビデオ通話を使って、通訳オペレーターと手話または、筆談でお話しただけです。



■チャットボットサービス

Webサイト上のチャットボットをご使用いただくことにより、各種お手続きに関するお問い合わせについて、24時間365日いつでも、スピーディーに回答します。



■電話ダイレクトサービスメニュー

お客さま一人ひとりの課題を「最短・最適ルート」で解決へ導くために、待ち時間なく24時間受付可能となる電話ダイレクトサービス、人工知能(AI)音声認識で受付するAIボイスボットサービスを提供し、お客さまとの「つながりやすさ」を向上させ、お客さま利便性向上を図っています。

<電話ダイレクトサービス対象手続き>

受付方法	対象手続き	受付時間
IVR	控除証明書の再発行	24時間受付
	保険料払込票の発送	
	クレジットカードへの再請求	
AIボイスボット	保険料支払方法変更書類の発送	
	新型コロナウイルス感染症の給付金請求書類発送	

(2023年6月時点)

■Webお問い合わせサービス

当社ではお電話によるお問い合わせサービスのほか、Webでのお問い合わせサービスも行っております。Webでのお問い合わせは24時間365日受付しています。

イメージ



■健診結果改善サポートアプリ「Neoコーチ」

2022年7月より健診結果改善サポートアプリ「Neoコーチ」の提供を開始し、健康診断の結果に不安を感じる方のWellnessを応援しています。



コーチと楽しくチャットをしながら
健康改善に取り組めます！



スタンプでかんたん報告
これなら続けられる！



ご褒美に抽選券をプレゼント！
素敵な商品が当たるかも？



Neoコーチ専属コーチ
ウェル美

ご提供サービス一覧

その他にも、お客様の保険手続きのサポートや健康増進・QOL向上に向けた各種サービスを取り揃えています。各サービスの詳細については、当社Webサイトをご覧ください。

	健康・日常	未病	病気・万一の時
ネオファースト 生命のサービス	健診結果改善サポートアプリ「Neoコーチ」  ヘルスコーチがチャットで健康改善をサポート！ あなたに合ったチャレンジをご提案		手話リレーサービス 契約内容ご案内制度 先進医療情報検索ナビ 入院費用前払いサービス 特定先進医療キャッシュレスサービス 診断書代行取得サービス
	オーラルケアサポートサービス 歯の健康維持に欠かせない、毎日の歯みがきなどをサポート  毎日の歯みがきなどのオーラルケアを楽しく習慣化 Webページはこちらから		
当社 提携先企業 のサービス	24時間電話健康相談サービス 提供：ティーベック(株)		
	タニタ社員食堂® レシピの提供 提供：(株)タニタ		セカンドオピニオンサービス 提供：ティーベック(株)
	フィットネスクラブご利用 TOKYU SPORTS OASIS 提供：(株)東急スポーツオアシス		受診手配・紹介サービス 提供：ティーベック(株)
	脳の健康度チェック「のうKNOW®」 提供：エーザイ(株)		戸籍代行取得サービス 提供：行政書士法人みらいリレーション
	「うちの保険」アプリ 提供：iChain(株)		

※一部のサービスについては諸条件がありますのでサービスを受ける際にご確認ください。

2023年4月時点

お客さまの声を活かす取組み

■お客さまの相談・苦情等への対応基本方針

1. お客さまからの相談・苦情などへの対応を最優先の課題と認識し、迅速、適切、かつ誠実に対応します。
2. お客さまからの相談・苦情などを、商品・サービスや業務の品質向上に積極的に活かします。
3. お客さまが利用しやすい受付窓口を整備するとともに、お客さまが必要な情報を積極的に提供します。
4. お客さまからの相談・苦情などをもとに、お客さまサポートなど管理態勢を継続的に見直し、改善していきます。

■お客さまの声を活かすための組織・体制

当社は、お電話や各種アンケートなどで承ったお客さまの声を「承り票」で漏れなく集約し、速やかな対応と改善策を検討する態勢を構築しています。また、全社横断的なメンバーで構成する「お客さま第一推進分科会」を設置し、ご契約時や保険金などのお支払時の適正な業務運営のあり方、および、承ったご意見・ご要望をお客さま満足の向上に活かすための対応策を組織的に検討しています。

なお、当社では「お客さまの声」を積極的に会社経営に活かすことを目的に、コミュニケーション推進部にお客さま第一推進課を設置し、日々、業務の品質向上・改善活動に取り組んでいます。

■2022年度お客さまの声(苦情)の件数

苦情分類	主な事例	件数(件)	全体に占める割合(%)
新規のご加入に関するもの	登録の電話番号・住所について	399	12.7
保険料のお支払いに関するもの	保険料の引き落としについて	159	5.0
ご契約内容の変更などのお手続きに関するもの	名義・住所等の変更手続きについて	306	9.7
保険金などのお支払いに関するもの	給付金請求書が届かない	1,341	42.5
その他	コンタクトセンターの電話が繋がらない	949	30.1
合計		3,154	100.0

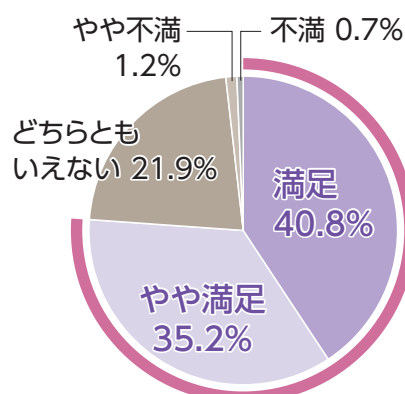
(注) 苦情の定義

お客さまからの当社に対するお申し出のうち、お客さまが当社の業務全般に起因して不満の意を表明されたものをいいます。苦情には、当社に直接お申し出いただいたもの、および、代理店、国民生活センター、消費生活センター、生命保険協会、監督官庁などを経由して当社に連絡が入ったものを含みます。

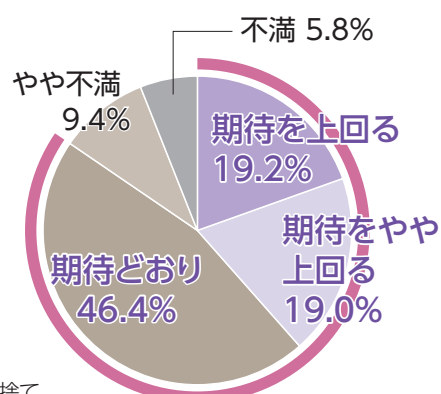
「お客さまアンケート」の実施

当社は、お客さま満足向上のため定期的にご契約者さまの声を収集し、いただいた声をサービス改善に活かす取組みを行っています。すべてのご契約者さまを対象に、当社のお客さま対応全般に関するアンケート調査を年1回定期的に実施しています。(対象データ:2023年1月までのアンケート数約26万件に対して、ご回答のあった9,557件。回答は2023年2月末到着分)

〈当社に対する総合的な満足度〉



〈電話・メール対応お客さま満足度〉



*満足度は小数点第2位以下を切捨て

■お客さまの声を踏まえて改善を行った事項

お申出内容(ご意見・ご要望)

新型コロナウイルス感染症の給付金請求をしたいが、電話が繋がらない。



改善内容

新型コロナウイルス感染症による請求集中のため、電話が繋がりにくくなっておりましたが、お電話をいただいた際に自動音声回答による「新型コロナウイルス感染症の給付金請求書類発送」の受付を開始いたしました。(2022年8月実施)

適切に保険金などをお支払いするための取組み

■基本方針

当社は、迅速・適切に漏れなく保険金などをお支払いすることと、適切・的確にお客さま対応を行うことが、生命保険事業の運営において極めて重要であることと認識し、保険金等支払管理態勢の強化に取り組んでいます。

■お客さまから信頼いただける保険会社であるために

当社では、保険金などのお支払いに関して経営陣自らがその態勢整備に深く関与するなど、お客さまから信頼いただける保険会社であるべく、保険金等支払業務の迅速・適切な運営とともに、より公平・公正な保険金などのお支払いができる仕組みの構築に取り組んでいます。詳細は当社Webサイトをご確認ください。



■その他の取組み

より一層お客さまサービスを向上させるべく、ご請求手続きの利便性の向上や透明性の確保を考慮したサービスの充実を図っています。

支払管理態勢のより一層の強化

- ・ 今後の給付金等の請求件数増加に対応できるよう、支払に関する専門システムを稼働し、より一層正確・迅速な給付金支払を行う態勢整備を図っています。

請求手続きの利便性の向上

- ・ 新型コロナウイルス感染症による保険金・給付金などのご請求をいただく際の必要書類を一部省略する等、簡易迅速なお手続きを実施しています。
- ・ Webお問い合わせサービスの保険金・給付金請求申出フォームについて、都度見直しを行い、お客さまの入力のしやすさ、利便性の向上に努めています。
- ・ 給付金請求時にお客さまにご記入いただく書類については、記入のしやすさの向上、書類の充実といった観点でレイアウトの見直しを行っています。

各種照会に対する対応の強化

- ・ お客さま応対担当者への継続的な研修の実施やインフラ整備により、請求手続き方法や保障範囲に関するお客さまや代理店からの照会への対応強化を図っています。

〈支払件数と金額〉

(単位：件、百万円)

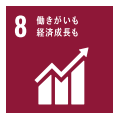
		個人保険			
		2021年度		2022年度	
		件数	金額	件数	金額
保険金	死亡・高度障害保険金など	261	2,061	274	2,812
年金	年金	233	303	304	364
給付金	入院・手術給付金など	100,986	7,414	245,617	17,027
合 計		101,480	9,778	246,195	20,204

■第一生命グループのサステナビリティの考え方

第一生命グループは、将来にわたって、すべての人々が安心して満ち、豊かで健康な人生を送り、幸せな状態であること、すなわちwell-being(幸せ)に貢献したいと願っています。すべての人々の幸せは、持続的社會があってこそ実現するものであり、その持続的社會の実現を事業運営の大前提と位置付け、気候変動への対応のほか、あらゆる人々の人権や多様性の尊重といった地域・社會の持続性確保に関する重要なサステナビリティ課題の解決に向け取り組んでいます。

■事業会社としての主な取組み

企業の社会的責任(CSR)を果たし、持続可能な社會の実現に貢献することを目指し、社会貢献活動や環境対策に取り組んでいます。



▶well-being(幸せ)への貢献

“保険で健康になろう”という新たな視点を取り入れた保険商品や、ヘルスケアを取り入れたサポートメニューの提供を通じwell-being(幸せ)への貢献に取り組んでいます。※商品はP8、サポートメニューはP13を参照ください。

▶社会貢献活動

障がい者の自立支援

福祉作業所「のぞみ園」と協働して、障がい者による手作り商品の出張販売を継続的に実施し、障がい者の自立を支援しています。

日本赤十字社への寄付

社員から書籍などを提供してもらい、得た売却金を「日本赤十字社」に寄付しています。

▶環境対策

電力使用量、CO₂排出量(スコープ1、2およびスコープ3)に目標を設定し、削減に向け取り組んでいます。

■機関投資家としての主なESG取組み

ESGとは、環境(Environment)、社会(Social)、ガバナンス(Governance)の頭文字を取ったものです。当社は、資産運用分野において、下記に掲げるESG投資の取組みを推進することを通じて、中長期的な投資リターンを獲得と社会課題解決への貢献を目指しています。



▶ESG投資

・調達資金がSDGsに貢献する事業に充当される債券、いわゆる「SDGs債」については、2017年度から投資を開始し、2022年度末までの累計投資金額は、50億円(26銘柄)となりました。2022年度は、本邦初となるブルーボンド(マルハニチロ株式会社第1回無担保社債)にも投資をしました。

▶ESGインテグレーションの取組み

・当社では、クレジットのリサーチにおいて親会社である第一生命ホールディングスのリソースを活用し、アナリストが企業の成長性や安全性を評価する際に定量的な財務情報に加え、環境問題などの社会的課題解決に資する製品・サービスの競争力、マネジメント力などの非財務情報(=ESG情報)も体系的に組み込んでいます。
・生命保険事業の特性や社會の持続可能性の観点から、特定の兵器製造関連の分野については、投融資禁止としています(ネガティブスクリーニングの実施)。

▶ESG対話の推進

・当社では、第一生命との協働エンゲージメントおよびIRミーティングにおける対話を通じて投資先企業と建設的な「目的を持った対話」を実施しています。財務戦略、企業の健全性に関する対話を軸にしながら企業のESGに関する取組みについても対話を実施することで、企業価値の向上を通じた中長期的な投資リターンを獲得と社会課題の解決の貢献を目指しています。



当社Webサイトから各種お手続き内容の
ご確認・お問い合わせをいただく場合はこちら
(24時間365日受付)



当社のお問い合わせ先フリーダイヤル一覧

【受付時間】9:00～17:00(日曜日・祝日・年末年始を除く)

※「控除証明書の再発行」「保険料払込票の発送」「クレジットカードへの再請求」「保険料支払方法変更書類の発送」は「ご契約者さま専用窓口」ダイヤルにてIVR・AIボイスボットにより、24時間受け付けております。

※受付時間につきましては状況により変更になることがございます。詳細は当社Webサイトをご確認ください。

※月曜日など休日明けは電話が混み合うことがございますので、あらかじめご了承ください。

■ 保険のお見積り・商品に関するお問い合わせ	☎ 0120-581-201
■ ご契約者さま 専用窓口	☎ 0120-226-201
■ 「1年組み立て保険」ご契約者さま 専用窓口	☎ 0120-833-337
■ 70歳以上のご契約者さま 専用窓口 (シニア専用ダイヤル)	☎ 0120-515-201
■ その他のお問い合わせ先	☎ 0120-312-201

70歳以上のご契約者さまを対象としたシニア専用のフリーダイヤルを設置しております。
お客さまのご相談やご照会に対して、ゆっくりと分かりやすく丁寧な対応を行います。

ネオファースト生命手話リレーサービス

耳の聞こえないお客さまや聞こえにくいお客さま、発話が困難なお客さまはビデオ通話を使って、通訳オペレーターと手話または、筆談でお話しいただけます。



会社概要 (2023年7月1日現在)

社 名：ネオファースト生命保険株式会社
The Neo First Life Insurance Company, Limited
本 社 所 在 地：〒141-0032 東京都品川区大崎2-11-1 大崎ウィズタワー
Webサイト：<https://neofirst.co.jp/>
代表取締役社長：徳岡 裕士
設 立：1999年4月23日
資 本 金：871億円（資本準備金395億円を含む）
株 主：第一生命ホールディングス株式会社（100%）

ネオファースト生命 アニュアルレポート 2023

ネオファースト生命保険株式会社
企画総務部
(2023年7月1日作成)

ネオファースト生命では、保険業法第111条に定められた「業務および財産の状況に関する事項」とともに、お客さまに向けた当社の取組みを一冊にまとめ、「ネオファースト生命アニュアルレポート」として発行しています。掲載内容を補足する情報は、当社Webサイト(<https://neofirst.co.jp/>)で公開しています。併せてご覧ください。



「あったらいいな」をいちばんに。

