

2017年12月28日

## 「お客さま第一の業務運営方針」に基づく具体的取組みの進捗状況公表にあたっての基本的な考え方について

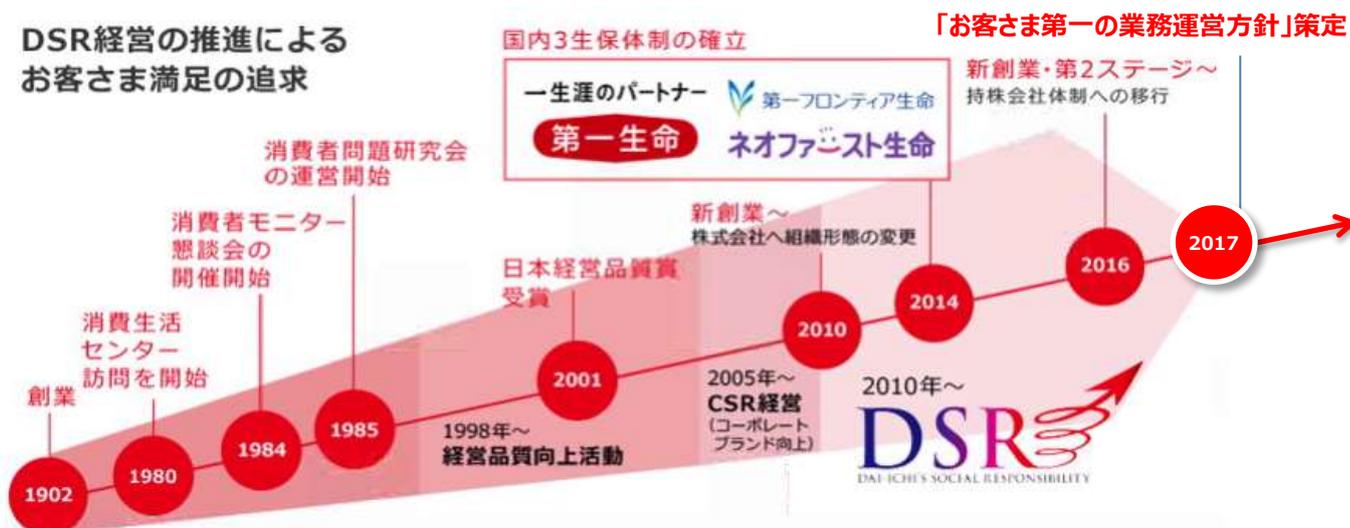
第一生命グループの一員であるネオファースト生命保険株式会社（代表取締役社長：徳岡 裕士、以下「ネオファースト生命」）では、第一生命グループで定めた「お客さま第一の業務運営方針」に基づく当社における具体的取組みについて、これらの取組の進捗状況等を今後公表するにあたっての基本的な考え方を定めましたので、お知らせします。

### 1. 「お客さま第一(お客さま本位)」を追求する第一生命グループの経営方針

第一生命グループでは、「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※1の推進による経営品質の絶えざる向上を図っています。

こうした第一生命グループの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、2017年3月、グループの国内3社(ネオファースト生命、第一生命、第一フロンティア生命)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・公表しました。

ネオファースト生命はこれに基づき、当社のお客さま第一(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、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、当社で実践している具体的取組み※2を併せて公表するとともに、今年度もこれらの取組みの更なる推進を通じ、様々な分野においてお客さま第一の業務運営を追求しています。



※1 「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。

※2 詳細につきましては、当社ウェブサイト(<http://neofirst.co.jp/customer-first.html>)をご覧ください。

## 2.ネオファースト生命における具体的取組みの進捗状況公表にあたっての基本的な考え方

このたびネオファースト生命は、お客さま第一の業務運営にかかる具体的取組みの状況をより「見える化」し、お客さまからの評価等を真摯に賜りながら、取組みの品質・スピードを向上・加速させることで、お客さまから更に高いご支持を頂ける保険会社として進化し続けたいと考え、これら取組みの進捗状況をお客さまに公表していくこととしました。

当社はこれまでもWEBサイトやアニュアルレポートにおける情報開示等を通じ、お客さま満足向上に向けた取組みを公表してまいりました。

今回、当社がお客さま第一の業務運営の更なる追求を行っていくうえでの基軸的な視点として、当社グループ国内3社が保険会社として目指す「3つの姿」をお示しし、それらに沿って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、そして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について、お客さまにより分かりやすく、体系的に公表していく予定です。

なお公表にあたっては、これら取組みの進捗状況をお伝えするに相応しい具体的・定量的な指標(KPI)とその進捗状況等もお示ししていきます。

### 保険会社として目指す「3つの姿」

#### ① お客さま第一を実践し、自ら高めていく保険会社であるために

お客さま第一の追求にあたっては、高い専門性と職業倫理を兼ね備え、あらゆる業務品質の向上を自律的かつ高いレベルで実現し続けることがすべての組織・個人において必要と考え、こうした業務運営の高度化を通じて、お客さま第一を実践し得る、そして自らを律し高めていく保険会社を目指していきます

#### ② お客さまにとっての最高の安心を、今も未来もお届けする保険会社であるために

お客さま一人おひとりの多様なニーズに誠実に向き合い、これらに合致した良質な商品、サービスのご提供に加え、お客さまや社会が求める新たな安心のニーズにも対応した価値提供を行うと共に、生命保険の果たす機能やその意義に照らし、お客さまの立場に立ったお手続きや公平・公正なお支払いを通じて、今もそして将来も最高の安心をお届けする保険会社を目指していきます。

#### ③ 保険会社としてお客さま・社会への社会的責任を果たすために

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適切な管理態勢を整えること等により、生命保険会社としての社会的責任を果たしていきます。

### 保険会社として目指す「3つの姿」

保険会社として目指す姿	具体的取組み
お客さま第一を実践し、自ら高めていく 保険会社であるために	高い専門性と職業倫理の追求
	あらゆる業務品質の向上
お客さまにとっての最高の安心を、 今も未来もお届けする 保険会社であるために	良質な商品、サービスのご提供
	お客さまの立場に立ったお手続き、 公平・公正なお支払い
保険会社としてお客さま・社会への 社会的責任を果たすために	利益相反の適切な管理

**ネオファースト生命の取組みに係る具体的・定量的な指標(KPI)と「3つの視点」**

ネオファースト生命の取組みに関しては、前述したとおり「3つの姿」を目指すうえでの具体的取組みを定性的・定量的な進捗状況を組み合わせながら公表してまいります。これら取組みの進捗状況をお伝えするに相応しい具体的・定量的な指標(KPI)とその進捗状況について、最終的な「事業の成果」、成果の前提となる「お客さまからのご評価」、そしてご評価の向上に資する当社の「取組みの実践状況」の「3つの視点」から捉え、下表のとおり設定のうえ、分かりやすく公表していく予定です。

**① 視点1：事業の成果**

当社がいただいたお客さまからのご支持を表す事業上の成果を、定量的にお示しすることを目的とした視点です。

**② 視点2：お客さまからのご評価**

上記「事業の成果」に繋がる前提条件のひとつと考えられる「真にお客さま満足が図られていること」をお示しすることを目的とした視点です。

**③ 視点3：取組みの実践状況**

上記「お客さまからのご評価」の向上に資する当社の具体的取組みの進捗を定量的にお示しすることを目的とした視点です。

保険会社としての 目指す姿	具体的取組み 各種取組みに係る 定性的な振返り・評価等 を交え公表	具体的・定量的な指標(KPI)と「3つの視点」		
		事業の成果	お客さまからのご評価	取組みの実践状況
お客さま第一を 実践し、 自ら高めたい 保険会社 であるために	高い専門性と 職業倫理の追求	・お客さま、ご契約の 拡がりに係る指標 【お客さま数】 (=保有契約件数)	・お客さま満足に 係る指標 【お客さま満足度】 【苦情発生率】 ※具体的取組みの成果 としての活用を検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンサルティング・代理店サポートの専門性向上に係る指標 【FP、アンダーライティング資格取得者数】</li> <li>・お客さまの声に係る取組みの状況 【お申し出(苦情・感謝の声)の状況】</li> <li>・ご契約の継続に関する指標 【ご契約の継続率、解約・失効率】</li> </ul> + 定性的振返り・評価
	あらゆる 業務品質の向上			
お客さまに とっての 最高の安心を、 今も未来も お届けする 保険会社 であるために	良質な商品、 サービスのご提供			<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さまの立場に 立ったお手続き 公平・公正なお支払い</li> </ul>
保険会社として お客さま・社会への 社会的責任を 果たすために	利益相反の 適切な管理			定性的振返り・評価

※具体的・定量的な指標(KPI)については、今後追加・変更等を行う場合もあります

**ネオファースト生命の取組みの公表時期について**

ネオファースト生命の取組み状況(具体的・定量的な指標(KPI)の進捗状況を含む)につきましては、2017年度における取組み状況の全体を総括のうえ、2018年5月をめどに公表する予定です。

以上