

2021年6月29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 2020年度進捗状況の公表について

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）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』に基づく具体的取組み（以下、「方針に基づく具体的取組み」）の2020年度進捗状況について取りまとめましたので、お知らせいたします。

当社は、お客さまから更にご支持を頂ける保険会社として進化し続けることを目的に、「方針に基づく具体的取組み」の進捗状況を「見える化」し、お客さまからの評価等を真摯に受けとめ、取組みの品質の向上、スピードを加速させるべく、当社の取組みを積極的に公表いたします。

公表にあたり、当社は「お客さま第一の追求に向けた3つの視点」をお示しし、そのうえで、これらに沿って各取組みの進捗状況を「取組みの実践状況」、取組みの実践結果としての「お客さまからの評価」、最終的な「事業の成果」に分類し、分かり易く、体系的にお示しいたします。また、上記に加え、各取組みの進捗状況をお伝えする上で相応しい具体的・定量的な指標（KPI）の実績についても、併せて公表いたします。

公表内容の詳細につきましては、別紙をご覧ください。

なお、当社は、第一生命グループで定めた『お客さま第一の業務運営』の改正（2021年6月29日公表）に伴い、具体的取組みを改正いたしました。

（お客さま第一の業務運営方針：<https://neofirst.co.jp/customer-first.html>）

これからも、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、様々な分野において「お客さま第一の業務運営」を推進してまいります。

以上

「あったらいいな」をいちばんに。



「お客さま第一の業務運営方針」に係る2020年度取組み状況

2021年6月29日

ネオファースト生命保険株式会社

- 当社の「お客さま第一の業務運営」の更なる追求を行っていく上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」を掲げています。
- これに基づいて、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、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、お客さまに分かり易く体系的にお示します。

お客さま第一の追求に向けた3つの視点	具体的取組み		取組みの実践状況	お客さまからの評価	事業の成果
お客さま第一を 実践し、 自ら高めていく	1 高い専門性と職業倫理の追求、あらゆる業務品質の向上	6 業務運営を適切に評価する態勢の構築	各取組みの振返り評価等 + KPI [FP資格、日本アンダーライティング協会資格等取得者数] [お申し出（感謝・苦情の声）の状況] [ご契約の解約・失効率]	各取組みの振返り・評価等 + KPI [お客さま満足度] [苦情発生率]	各取組みの振返り・評価等 + KPI [お客さま数 = 保有契約件数]
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	2 良質な商品、サービスのご提供 3 商品・サービス等に関する重要な情報の提供 4 お客さまの立場に立ったお手続き、公平・公正なお支払い		各取組みの振返り評価等 + KPI [保険金等支払実績] [保険金・給付金期限内支払率]		
お客さま・社会への社会的責任を果たす	5 利益相反の適切な管理		各取組みの振返り・評価等		

取組みの実践状況

高い専門性・コンサルティング能力と、お客さま本位のコミュニケーション力を高めるための教育等の充実

- 営業担当者に対する層別やテーマ別に各種研修をきめ細かく実施するとともに、非対面営業スタイルへの移行に向け電話対応スキル等の研修や福利厚生提案によるコンサル力強化等様々な場面で活用できるスキルと知識付与に努めました。
- 代理店サポートデスクでは、知識力、対応力の強化に向け、税務知識やクレーム対応など部外講師による研修を複数回実施。新任者においては導入研修を重視し、初期段階のスキル向上をめざし、制度、商品知識等の知識付与に努めました。
- コンタクトセンターでは、高齢者対応研修を含む対応品質向上に向けCSワークショップを実施。また、認知症サポーター養成講座の受講や社会保障、税制などの知識習得研修などを実施し、幅広い知識の習得に努めました
- コンタクトセンターにおいては、HDI-Japanが実施する「クオリティ格付け」で、「顧客の状況やニーズに合わせて、適宜代替案を提示し、アサーティブ（※）な対応でプロらしい。」「顧客の様子を常に気に掛け、双方向で進めており一体感がある。」等、丁寧なお客さま対応等が評価され、最高ランクである『三つ星』を獲得しました。（14年連続）
（※）信頼できる自信に満ちた態度

【KPI】FP資格、日本アンダーライティング協会資格等取得者数（※）

- 専門的な知識の習得に向けて、営業担当者や代理店からの照会対応担当者、新契約事務担当者を中心に、積極的な資格取得を全社的に推進しました。
- コロナ禍で中止となる試験もありましたが、日本アンダーライティング協会資格等の取得者数は、2020年度末には昨年度より27名増加し、283名となりました。

FP資格、日本アンダーライティング協会資格等取得者数

256名 → 283名
(2019年度末実績) (2020年度末実績)

(※) FP技能士（1級、2級）、AFP、CFP®資格、日本アンダーライティング協会（初級、中級、上級）資格、生命保険面接士、支払専門士のいずれかの資格取得者、合格者数

お客様の声を幅広く拝聴するとともに、お客様の声を起点とした弛まぬ改善取組みを全社で実践

- お客様からのお申出については、「お客様第一推進分科会」にて分析の上、その結果を経営層へ報告、改善取組みへとつなげました。また、お客様満足度調査を実施の上、お客様サポートの充実に向けて、今後の改善取組みの具体化につなげました。
- お客様との通話内容は指導者が定期的にモニタリングを行い、苦情通話については通話内容を分析のうえ、対応品質の更なる向上を図っています。
- 代理店の募集品質に関する各指標のモニタリングを実施し、予兆傾向をフォローし代理店との対話につなげ、必要に応じて再発防止の指導とともに、社内・委託代理店への情報共有にて未然防止のための牽制に取り組みました。

<2020年度に実現したお客様の声からの「改善取組み」の一例>

お客様の声	実施内容
短期間の入院や手術時に診断書を取らなくても請求できるようにしてほしい。	給付金の簡易請求ができるよう「治療内容報告書」による給付金請求基準の範囲を2020年11月に拡大いたしました。
コロナ禍で健康診断を受診していないので昨年受診したもので対応してほしい。	コロナ禍で健康診断を受診できないまま更新を迎えるお客様や新契約加入時の健診扱において健康診断書の有効期限を1年2か月から2年への延長する対応を2020年6月開始しました。
控除証明書の再発行手続きが簡単にできるようにしてほしい。	「自動音声応答(IVR)ダイレクトサービス」を2020年11月に開始しました。あわせてホームページの再発行画面も目立つようファーストビューへ移行し、確認していただきやすいよう改定いたしました。

【KPI】お申し出（感謝・苦情の声）の状況

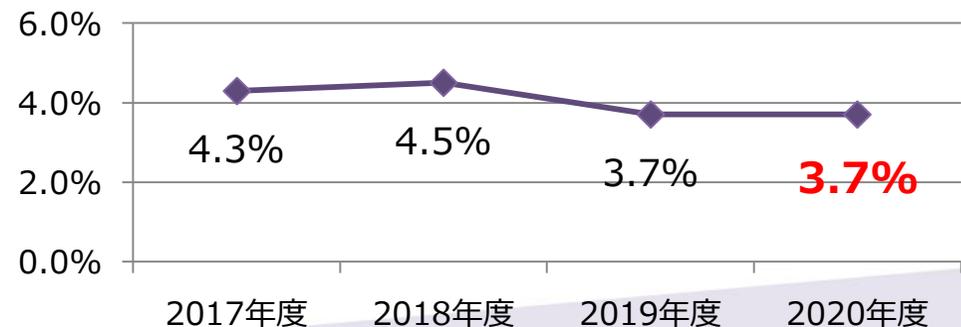
- 苦情件数は、支払請求件数の増加に伴い「支払業務」に対する苦情が増加し、前年度より若干増加しましたが、お客さまの声を踏まえたPDCAによる「簡易請求取扱範囲拡大」の実施（2020年11月）等や業務品質向上の取組みを軸とした苦情防止取組みを推進したことにより、年度末には苦情件数が減少に転じ、保有契約件数と新契約件数に対する苦情件数の割合を示す苦情発生率（※1）は、前年度に比べて改善しています。（苦情発生率の詳細については、12ページをご参照ください。）
- お客さまより頂いたご意見等につきましては、業務品質の改善・向上に活用しています。



（※1）苦情発生率：「期始保有契約件数＋当年度新契約件数」に対するお客さまからの苦情件数の割合

【KPI】ご契約の解約・失効率（※2）

- 保有契約件数が前年度比で大幅に増加していることやコロナ禍の状況において、解約・失効率は不安定ではありますが、代理店との対話の推進や未然防止のための情報共有や指導による牽制、スコアリング方法による代理店検査・点検先の選定等の取組により、昨年度と同水準に抑えることができました。



（※2）解約・失効率：（当年度解約件数＋当年度失効件数－当年度復活件数）÷（期始保有契約件数＋当年度新契約件数）「ネオdeきぎょう」「ネオdeきぎょうワイド」は対象外。

お客様の「あったらいいな」の実現に向けて

- 2020年12月に、健康年齢が若くなるほど更新後の保険料が安くなる「からだプラス」および「ネオde健康エール」を一本化し、最新の治療に対応したがんの保障を上乗せする特約を新設するなど、より幅広いお客様のニーズにお応えできるようバージョンアップした「ネオdeからだエール」の販売を開始しました。
- 2021年4月に、女性特有の悩みに「ピタッと」寄り添い、「必要なときに、必要な保障・サービスをお届けしたい」というコンセプトで、女性の特有の心身のリスクに対応するニーズに対応した「ピタッとレディ」の販売を開始しました。
- 2021年4月に、治療の進歩が著しいがんについて最新の治療に対応し幅広く保障する特約の新設や三大疾病を保障する特約のレベルアップなど、多様化するお客様ニーズに対応できるよう「ネオdeいりょう」を改定しました。



- 2020年12月には引受範囲も拡大し、「特定部位・指定疾病不担保法」の適用対象を全期間不担保を除き1つのみに緩和する取扱を開始しました。とりわけ、妊娠中にご契約される場合などには「子宮体部（帝王切開を受けた場合に限り）」のみを不担保の対象とし、切迫早産などの異常妊娠および異常分娩について、帝王切開を除いてお支払いの対象とするなど、これから結婚、出産を迎えるお客様のニーズも含めより幅広いお客様ニーズに対応できるようになりました。

適切で丁寧な商品・サービスのご提供に向けて

- パンフレット・保障設計書等の改訂にあたっては、他社のベンチマークも行いながら、代理店から頂いた要望や営業担当者の意見をもとに、お客様が分かり易く、ご理解頂きやすくなるよう、内容の改善に取り組みました。
- 代理店への商品・サービスについての情報ツールとして2019年度より提供している「ネオファースト通信」に加え、「動画教材シリーズ（ネオちゃんねる）」「よくある質問」を代理店システム（ネオnet）に開設し、継続的に情報提供を実施いたしました。

商品・サービスの内容や関連する情報の提供

- 年に1回、ご契約者さま向けに契約内容をお知らせする「年に1度のネオレター（ご契約内容のお知らせ）」をお届けしています。
- ネオレター（ご契約内容のお知らせ）は、ご契約の保障内容をより詳細に表示されるようにし、通知によるアフターフォローのレベルアップとして「請求手続き案内」ページをお客さまが確認しやすいよう別紙リーフレット化するなどの改定を行いました。
- 年度ごとに実績や取り組み内容について纏めた「アニュアルレポート」を作成し、各代理店に冊子を設置し、当社ホームページに掲載しています。
- 耳や言葉の不自由なお客さまへのサービス向上の取組の一環として、2021年4月より「手話リレーサービス」の提供を開始しました。



年に1度のネオレター



「請求手続き案内」リーフレット



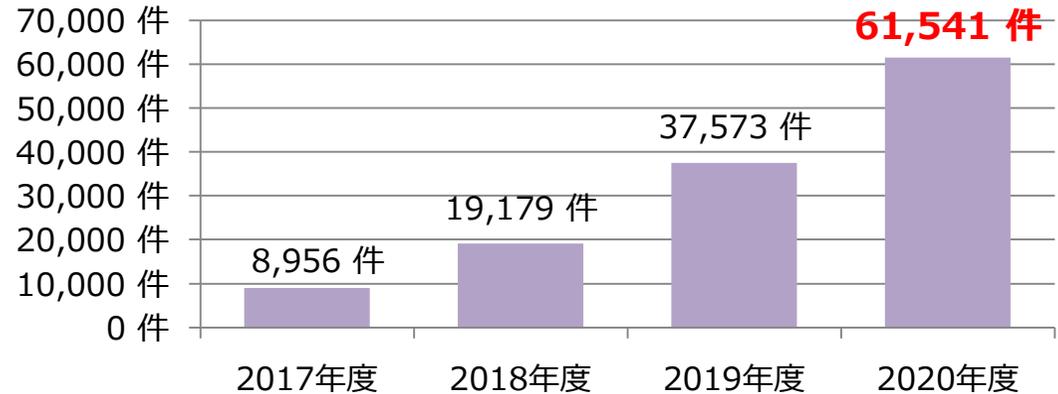
アニュアルレポート



手話リレーサービス

【KPI】 保険金等支払実績

- 2020年度の保険金等の支払件数は約6.1万件となり、昨年度の約1.6倍の件数の死亡、入院等の保険金・給付金をお客さまにお受け取りいただきました。
- これからも、公平・公正なお支払いを徹底するとともに、お客さまの立場にたったお手続きの充実を図ることで、お客さまに「確かな安心」をお届けしてまいります。



【KPI】 保険金・給付金期限内支払率

- 保険金・給付金のお支払いにおいて、コロナ禍の影響で支払処理等が増加した中、各約款に定める期限（※）までに支払った占率は若干昨年度を下回りましたが、当社目標としている98%以上のご請求において期限内にてお支払いすることができました。
- これからもより迅速にお支払いができるようお手続きの充実等に努めてまいります。



（※）書類到着日の翌日からその日を含めて5営業日以内、事実の確認を行った場合は同60日以内を期限と設定しています。
 なお、事実の確認を行った場合等は期限内支払率の対象から除外しています。

お客さま・社会への社会的責任を果たすための、利益相反の適切な管理

- 利益相反が発生することによりお客さまの利益が不当に害されることがないよう、「利益相反管理方針」等の方針・規程を制定するとともに、利益相反管理所管および利益相反管理者を定め、適切に管理しています。また、第一生命ホールディングスの利益相反管理統括所管とも連携して定期的に管理体制を検証し、必要に応じて見直しをしています。
- お客さまの利益が不当に害されることがないよう、保険募集代理店がお客さまへ当社商品を販売する際に、お客さまのニーズに沿った商品の提案を行うために、保険募集代理店に対し適切な指導を行っています。
- 営業担当者と資産運用担当者を分離し、保険契約・投融資等の取引を条件に行う投融資取引、投融資を条件に行う保険契約等の取引を強要することを防止する体制としています。



ホームページ「利益相反管理方針」



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の構築

- 全社を対象とする各種研修等により、従業員としての基本的行動原則等の徹底・浸透を図り、倫理観の醸成、コンプライアンス意識の向上に努めています。
- 「お客さま第一の業務運営方針」に基づき、従業員研修等を通じてお客さま満足以資する行動を推進しています。
- 「理想の募集代理店像」の実現に向けて、募集代理店手数料体系を見直し、2018年4月より、「基本手数料」の他、募集代理店における業務品質向上に資する取組みを評価する「CS手数料」を導入しています。「CS手数料」は、評価項目と品質実績の相関関係の分析等のPDCAを進めながら適宜見直しを行っており、2020年4月には募集代理店の適切な業務運営に資する募集品質取組項目として9項目を定めました。

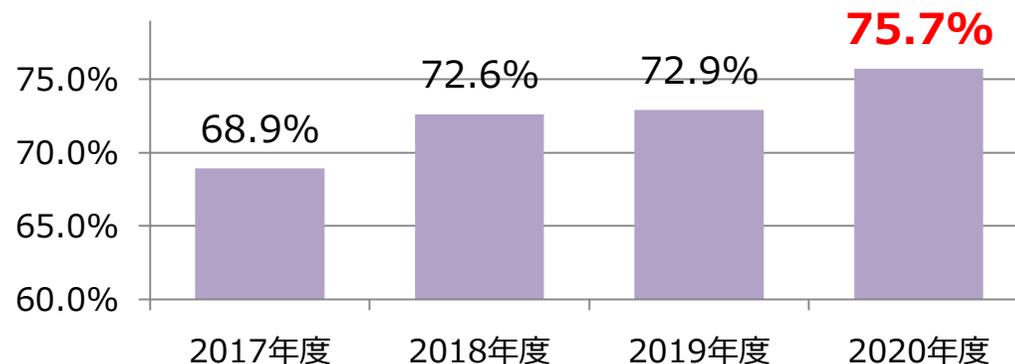


ホームページ「お客さま第一の業務運営方針」

お客さまからの評価

【KPI】お客さま満足度 (※1)

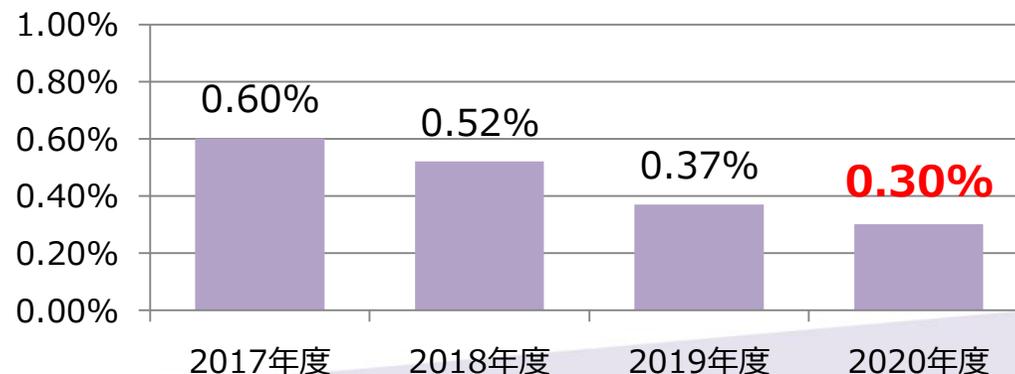
- 当社は、「お客さま第一の業務運営方針」に基づいた各取組みの進捗が、お客さまや社会からどのように評価を受けているかを測るべく、お客さま満足度調査を実施しています。
- 2020年度のお客さま満足度は75.7%と、昨年度より2.8ポイント上昇しました。
- お客さま満足度調査の結果について、内容を分析の上、更なるお客さま満足度向上に向けた取組みを推進してまいります。



(※1) 当社が実施したお客さま満足度調査において、2015年8月にスタートした新規事業に対する総合的な満足度を、「満足」「やや満足」と回答いただいた占率

【KPI】苦情発生率 (※2)

- 「高齢者への丁寧な対応」、「保険料収納に関するご案内」、「契約内容等に関する適切なご案内」、「お客さま対応品質向上」、「保険金・給付金に関する満足度向上」を重点課題として設定し、苦情発生状況をフォローしながら「業務品質向上の取組みを軸とした苦情防止取組み」を推進、2020年度における苦情発生率は0.30%となり、昨年度より減少しました。

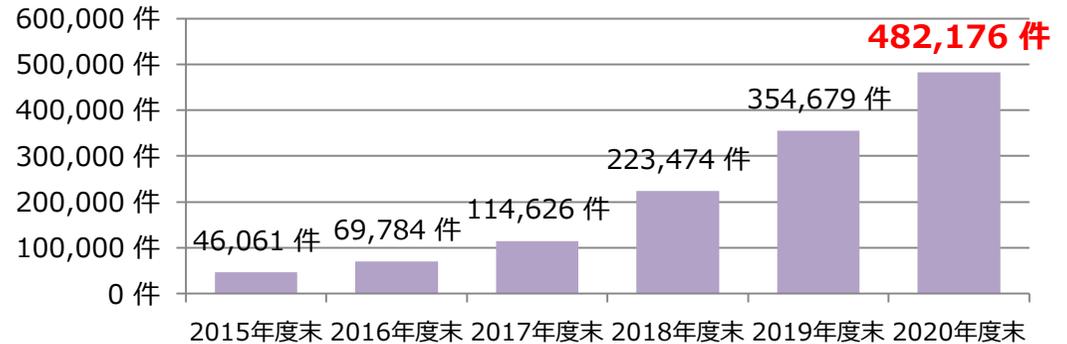


(※2) 「期始保有契約件数+当年度新契約件数」に対するお客さまからの苦情件数の割合

事業の成果

【KPI】お客さま数（＝保有契約件数）

- 各取組みの実践、それを通じたお客さまからの評価の向上等の結果、保有契約件数は2020年8月末に40万件を超えて、2020年度末には48万件となりました。



ネオファースト生命は、「一生涯のパートナー」をグループミッションとする第一生命グループの一員として、お客さまの安心で豊かな暮らしと地域社会の発展に貢献していきます。

2021年度には、ココロとカラダの充実、健康と定義した「Wellness」をキーワードに、中長期ビジョン「Wellness ～“もっと自分らしく”～を応援する。」を掲げました。

保険商品だけでなく、全社員がお客さま目線に立ち、社会環境やライフスタイルの状況に合わせて日々変わっていくお客さまご自身でさえ気づいていない「あったらいいな。」を感じ取り、「新しい」発想で「新たな」CX（カスタマーエクスペリエンス）をご提供していきます。