いつでもあなたに、とっておきを。
第一フロンティア生命
第一生命グループ

News Release

2021年6月29日
第一フロンティア生命保険株式会社

『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

第一フロンティア生命保険株式会社（代表取締役社長：武富　正夫）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いただ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」に基づき、各取組みの具体的・定量的な指標（KPI）の実績に加え、定性面を含めた取組みの実践状況を公表いたします。

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方針』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。（具体的取組み）

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

「お客さま第一の業務運営方針」に基づく2020年度取組み状況

2021年6月29日

第一フロンティア生命保険株式会社

いつでもあなたに、とっておきを。
第一フロンティア生命
第一生命グループ

取組み状況公表にあたっての基本的な考え方

- 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します。（下表記載のアルファベットは取組み資料記載のアルファベットと連動）

お客さま第一の追求に向けた3つの視点	具体的取組み	計数指標		定性的な振返り・評価等
		事業の成果	取組みの実践状況	
お客さま第一を実践し、自ら高めていく	高い専門性と職業倫理の追求	A ◆ 保有契約件数 ◆ 保有契約高	B ◆ 代理店向け研修の実施回数 ◆ FP２級等の資格取得者数	F ◆ お客さまの声に基づく業務改善の状況 G ◆ 商品パンフレット等の分かり易さ向上に向けた第三者評価の活用 H ◆ 多角的なお客さまニーズの把握への取組み状況 I ◆ 代理店のコンサルティング力向上に向けた支援状況 等
	あらゆる業務品質の向上		C ◆ お客さまの声受付件数、お客さまの声を受けた業務改善件数 ◆ 解約率	
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	良質な商品、サービスのご提供		D ◆ 商品ラインアップ、商品別販売占率 ◆ 商品委託代理店数	
	お客さまの立場に立ったお手続き、公平・公正なお支払い		E ◆ 保険金・年金お支払額および件数	
保険会社としてお客さま・社会への社会的責任を果たす	利益相反の適切な管理			

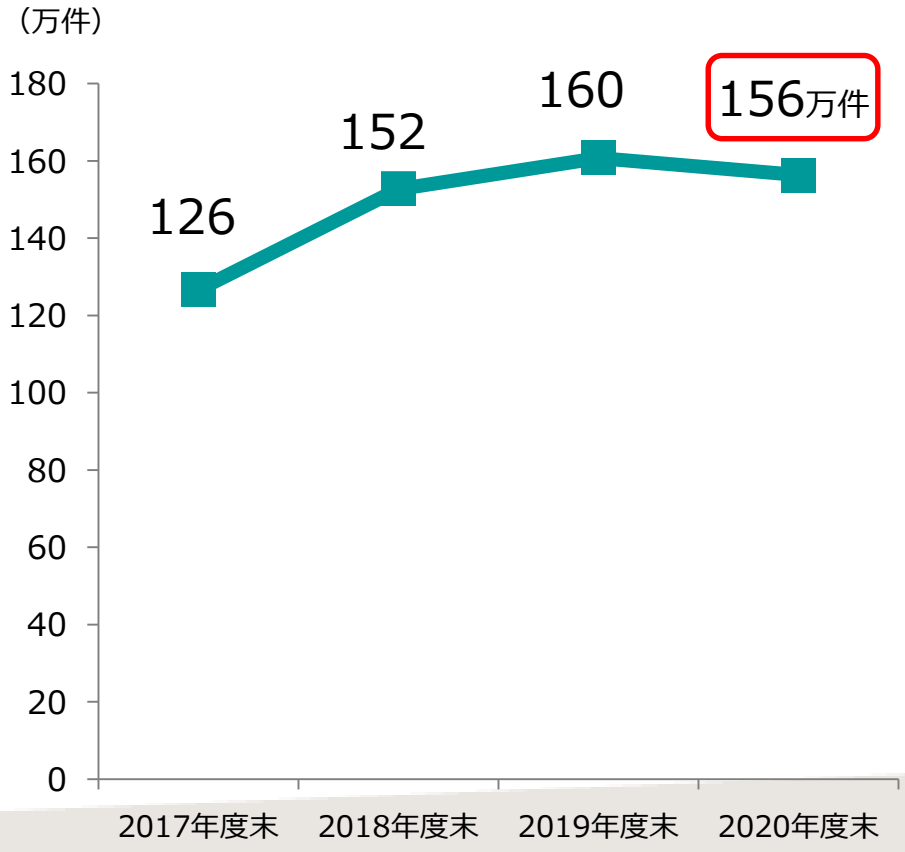
事業の成果 / 取組みの実践状況

保有契約件数および保有契約高（A）

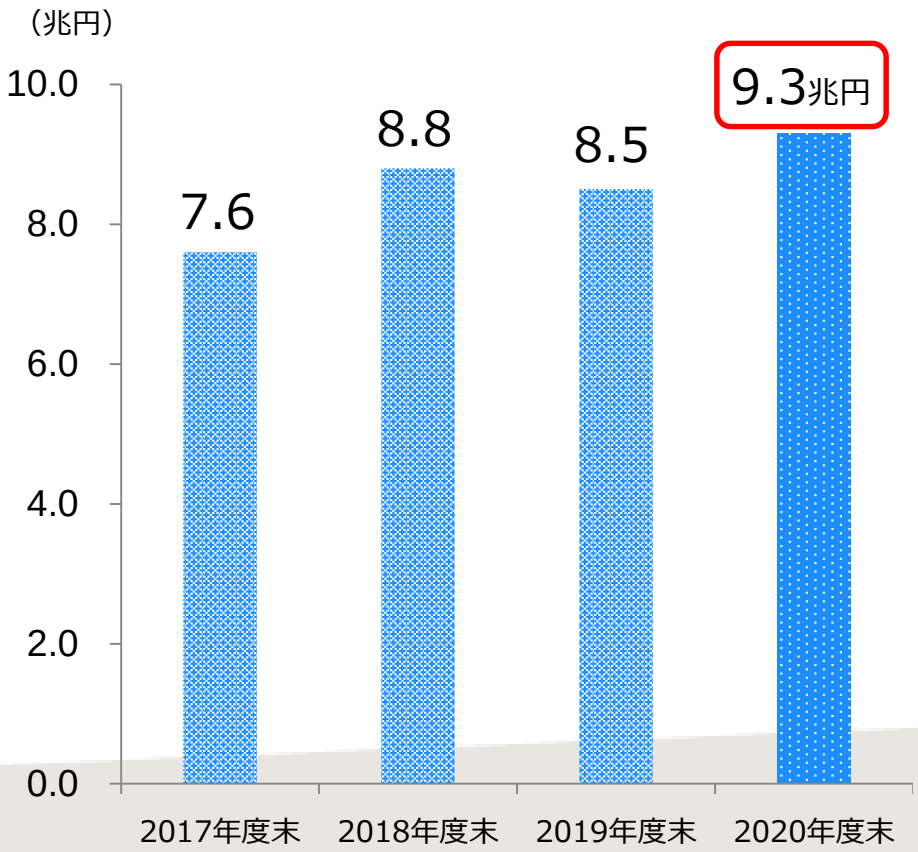
- 2020年度は多くのご契約が、お客さまが設定された目標値に到達し（※1）、資産形成にお役立ていただきました。これに伴い保有件数は減少しました。
- 為替水準が円安に推移したため、円換算した外貨建保険の保有契約高（※2）が増加し、全体の保有契約高は増加しました。

※1お客さまに円換算の運用目標値を設定いただき、目標に到達した場合は、一括受取（解約）や円建保険として継続等の選択が可能です。
※2保有契約高とは、生命保険会社が保有している契約を保障金額で表した指標

保有契約件数推移



保有契約高推移



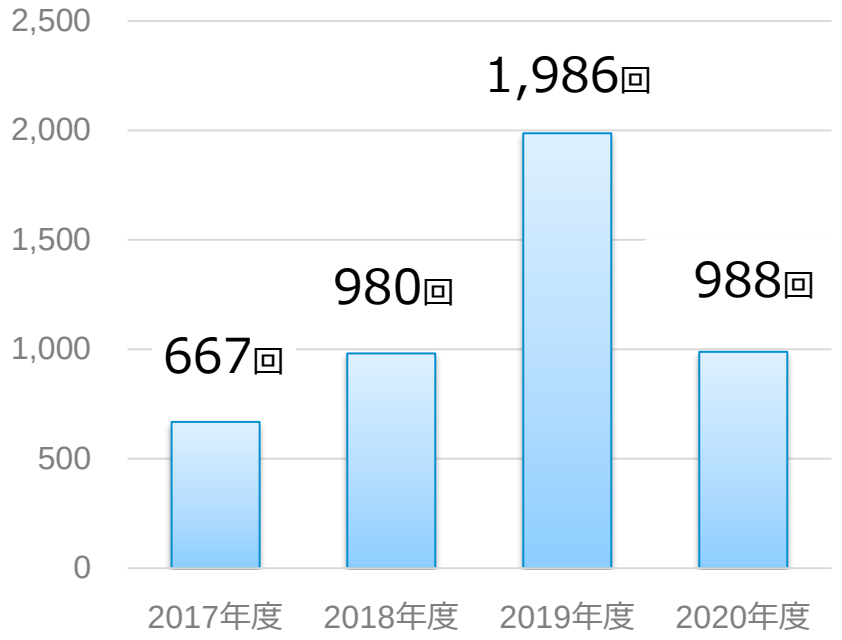
代理店向け研修の実施回数（Ｂ）/
代理店のコンサルティング力向上に向けた支援状況（Ｉ）

いつでもあなたに、とっておきを。
第一フロンティア生命
第一生命グループ

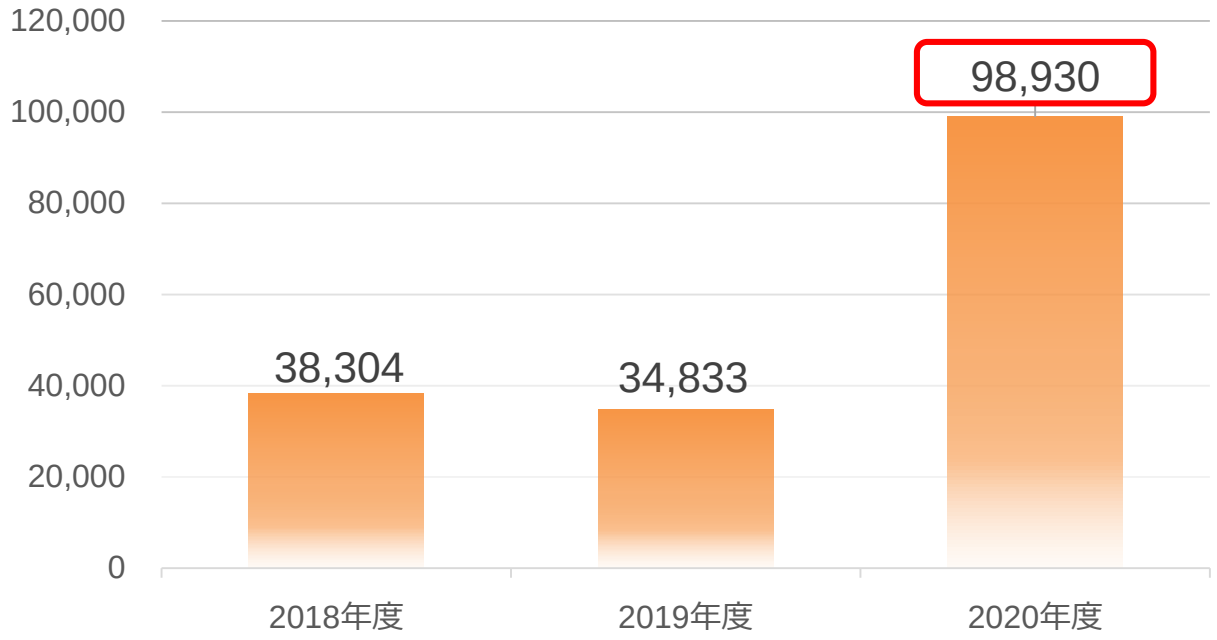
- 当社商品をお取扱いいただいている全国の代理店向けに、当社独自の研修プログラムであるFLP研修を実施し、代理店のコンサルティング力の向上をサポートしています。
- 2020年度はコロナ禍で対面での活動が制限される中、オンラインを活用した研修実施を推進しました。また、場所や時間を問わず学習可能な当社独自の研修ポータルサイト「フロンティア・カレッジ」の活用が進み、アクセス数は飛躍的に増加しました。

※FLP（Frontier Learning Program）

代理店向けFLP研修実施回数



研修ポータルサイト「フロンティア・カレッジ」アクセス数



FLP研修とは	**代理店毎のご要望に合わせ、コンサルティングスキルの向上を目的に実施する研修です**

フロンティア・カレッジとは	**代理店のコンサルティング担当者がスマートフォンやタブレット端末から当社の商品や関連情報をいつでも学習できる研修ポータルサイトです**

代理店向け研修の実施回数（B）/
代理店のコンサルティング力向上に向けた支援状況（I）

いつでもあなたに、とっておきを。
第一フロンティア生命
第一生命グループ

- 多様化するお客さまニーズ、急速に変化するマーケットに対応するため、代理店のコンサルティング力向上に向けた様々な人財育成サポートメニューを展開しています。2020年度はコロナ禍に対応したオンライン対応研修コンテンツ・学習コンテンツの拡充に注力しました。

Consulting Training Program

- CTPは「コンサルティングセールスに必要なスキルの習得」を目指すオーダーメイド型の研修プログラムです。金融機関ごとの課題に応じた研修の組み合わせが可能であり、コロナ禍で普遍的になりつつある「リモートでのコンサルティングスキル」も網羅しています。研修自体も対面・非対面どちらでも実施可能なニューノーマル時代に即した研修プログラムになります。
- リモートでの研修効果を高めるための方法として、弊社独自のエクササイズ手法「シャドーロープレ」を導入しました。非対面でもより効果的なプログラムを提供できるよう取組んでいます。

フロンティア・カレッジ

- フロンティア・カレッジは、**代理店のコンサルティング担当者がスマートフォンやタブレット端末から当社の商品や関連情報をいつでも学習できる**研修ポータルサイトです。
- 20年度は**「ファイナンシャル・ジェロントロジー」の知見を活かし**ご高齢のお客さまに寄り添った対応をサポートするための**介護認知症に関するクイズ・VR動画**や、**お客さまに寄り添ったコンサルティングを行うための研修動画**など、代理店の人財育成に資するコンテンツの充実を図りました。

かるたde介護・認知症
認知症や介護にまつわる知識をイラストと共にわかりやすく解説します！

代理店向け研修の実施回数（Ｂ）/
代理店のコンサルティング力向上に向けた支援状況（Ｉ）

いつでもあなたに、とっておきを。
第一フロンティア生命
第一生命グループ

- ご高齢のお客さまにより一層寄り添ったコンサルティングの実現に向けて、当社従業員が「フィナンシャル・ジェロントロジー（※）」の知識修得に取組んでいます。

（※）高齢者の経済活動、資産選択等、長寿・加齢によって発生する経済課題を、経済学を中心に関連する研究分野と連携して、分析研究し、課題の解決策を見つけ出す新しい研究領域です。

- 当社は「日本金融ジェロントロジー協会」に特別法人会員として参画し（※1）、当社従業員の**「フィナンシャル・ジェロントロジー」**に関する知識を高めるとともに、代理店向けの情報提供や研修を通じて、ご高齢のお客さまに対するコミュニケーションやサービスの向上をサポートしています。
  （※1）第一生命ホールディングスとして2019年度より参画しています。
- 2020年度は「日本金融ジェロントロジー協会」が提供する講座「エッセンシャル・ジェロントロジー」を当社の営業担当者を中心に約70名が受講し、会員数は合計で約190名となりました。
- ご高齢のお客さまに寄り添った対応をサポートする観点から、金融機関代理店向けに「フィナンシャル・ジェロントロジー」の知見を踏まえた介護・認知症コンテンツを積極的に開発・ご提供しています。

JFGI
日本金融ジェロントロジー協会

クイズ de 介護・認知症
シニア層のお客さまへの理解が深まり、
限られた時間内で信頼関係を築けるような接客スキルをクイズ形式で紹介します。

シニア層向け接客テスト
シニア層のお客さまへの理解が深まり、
限られた時間内で信頼関係を築けるような接客スキルをクイズ形式で紹介します。

「認知症本人」と「応対する担当」両方の視点から、認知症を知ることができます。

本人体験編
認知症の本人の視点を通して、症状による行動と、それに対する周りの反応などを体験することができます。

業務応対編
金融機関の社員の視点を通して、認知症の方に対するケーススタディを、体験することができます。

※「認知症VR」で体験できるのは認知症の症状の一例です。

FP２級等の資格取得者数（Ｂ）

- 当社の従業員においても、商品・サービスについて十分な知識を持ち、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、専門資格の取得を推進しています。

当社従業員推奨資格取得者数

資格	2017年4月	2018年4月	2019年4月	2020年4月	2021年4月（※）
ＦＰ２級・ＡＦＰ取得者	265名	293名	327名	352名	**377名**
うち、ＦＰ１級・ＣＦＰ®取得者	39名	43名	44名	45名	**48名**
証券アナリスト（２次）取得者	52名	53名	47名	54名	**57名**
消費生活アドバイザー取得者	20名	24名	26名	29名	**31名**
アクチュアリー正会員数	12名	12名	11名	13名	**15名**

※2021年4月1日における当社の全従業員数は464名

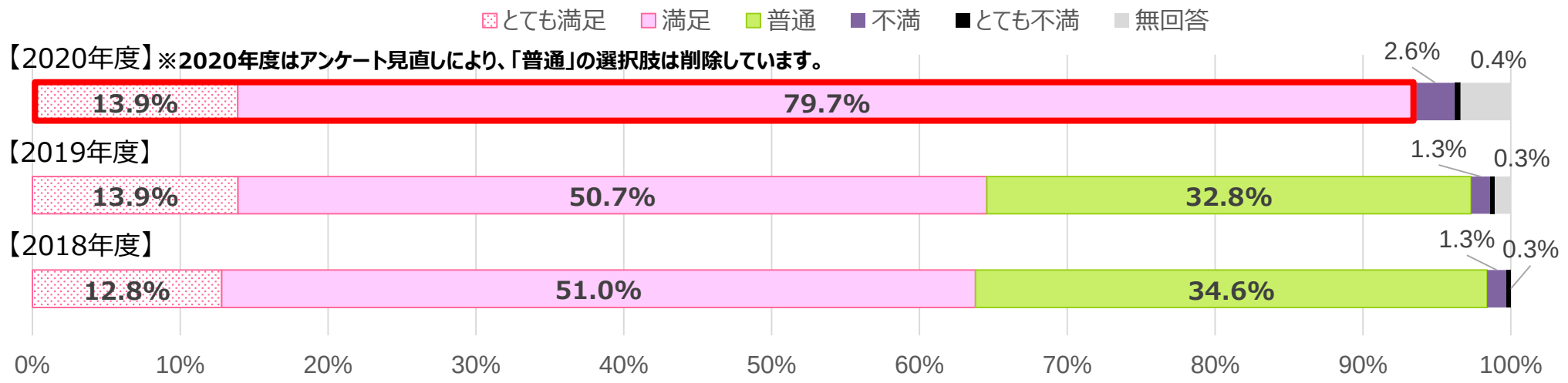
お客さまの声受付件数・お客さまの声を受けた業務改善件数（C）

- 新たに保険契約を申し込まれたお客さまの総合的な満足度の割合において、「とても満足」+「満足」は9割以上となり、「不満」+「とても不満」は低水準となりました。

お客さま満足度アンケートの回答数

分　類	回答数（件）
新たに保険契約を申し込まれたお客さま　（実施期間：2020/4/1～2021/3/31）	23,982
運用期間満了を迎えられたお客さま　（実施期間：2020/4/1～2021/3/31）	15,709

新たに保険契約を申し込まれたお客さまの総合的な満足度



【アンケート概要】
＜調査対象＞
・新たに保険契約を申込まれたお客さま

＜調査内容＞
・商品パンフレット内容、商品説明、お申込み手続き、保険証券、総合的な満足度等
・回答の構成比は小数点第2位を四捨五入しているため合計は100%にはならない

お客さまの声受付件数・お客さまの声を受けた業務改善件数（C）

- 商品のご提案時におけるリスクや費用に関する説明が十分でなかった等の保険契約へのご加入に関するお申出もいただきました。
- お客さまから寄せられたご意見・ご要望を真摯に受け止め、業務改善に取り組んでいます。

2020年度「お客さまの声」の受付件数／お客さまの声を受けた業務改善件数

分類		2017年度	2018年度	2019年度	**2020年度**
苦情	保険契約へのご加入に関するもの	1,215	1,858	1,827	**1,328**
	ご契約後のお手続き等に関するもの	554	364	461	**633**
	保険金・給付金のお支払い等に関するもの	429	466	628	**352**
	その他	1,992	1,795	1,841	**1,780**
小　計		4,190	4,483	4,757	**4,093**
ご意見・ご要望		57	137	208	**232**
感謝の声		82	178	1,501	**403**
合　計		4,329	4,798	6,466	**4,728**

お客さま満足度アンケート、コールセンター等に寄せられたご意見・ご要望を受けた業務改善件数

2020年度　10件

2018年度：17件、2019年度：20件

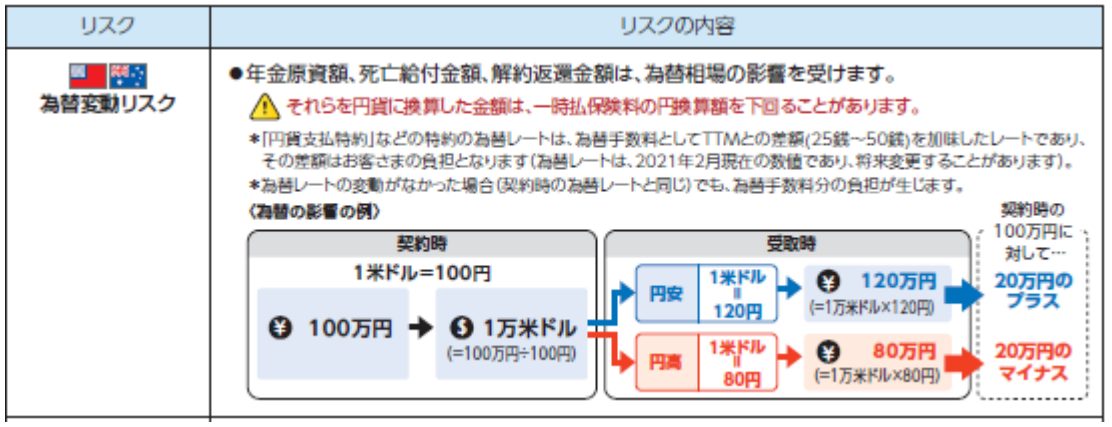
【「苦情」の定義】
当社が取り扱う生命保険についての販売、商品（約款・販売基準等を含む）、事務制度、保全、保険金等のお支払い、その他の業務に係るお客さま（匿名者を含む）からの不満足の表明等と定義しています。なお、代理店が受け付けた上記の定義に合致する苦情についても計上しています。

お客さまの声に基づく業務改善状況（Ｆ）

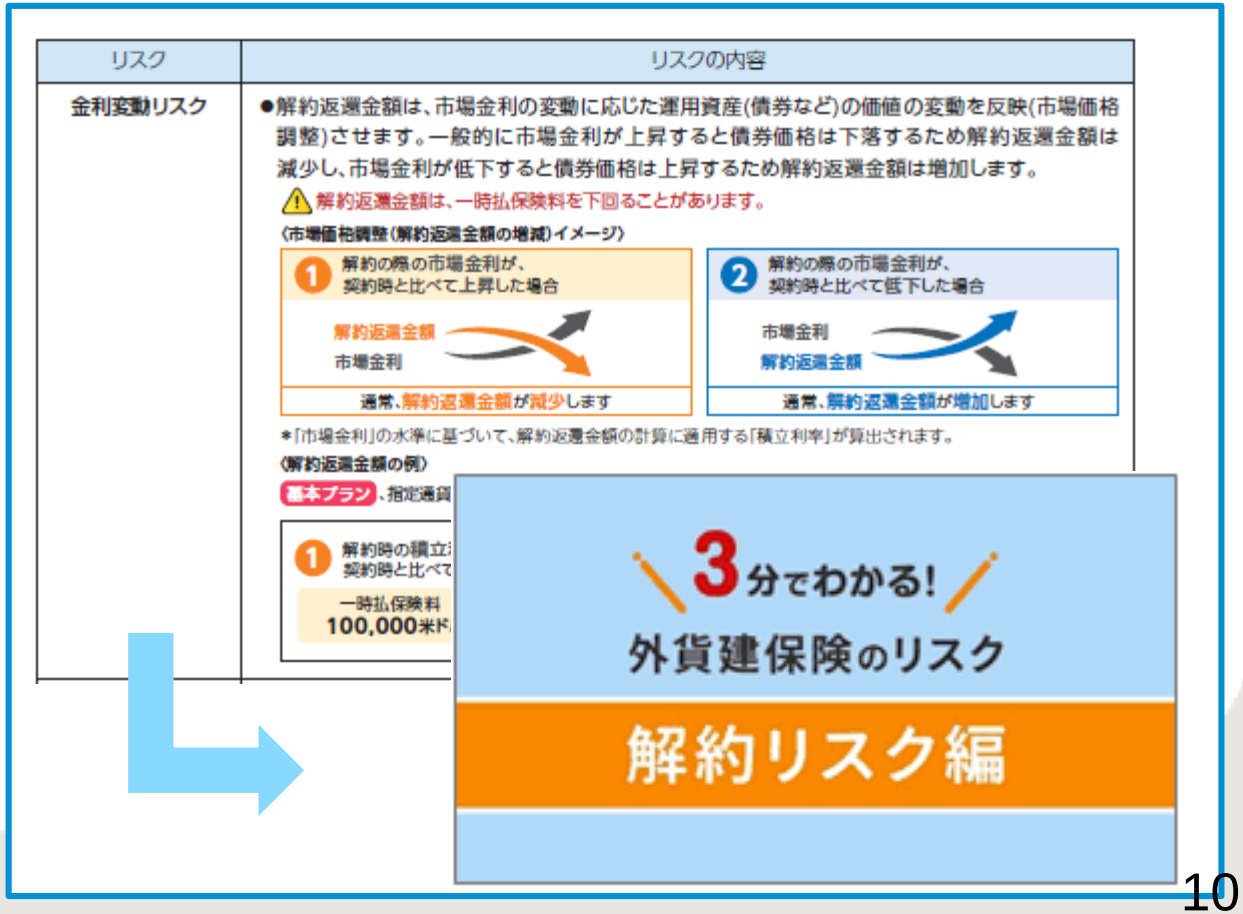
いつでもあなたに、とっておきを。
第一フロンティア生命
第一生命グループ

- 外貨建保険のご契約時における為替リスク・解約リスクについて、わかりづらい、説明が不十分というお申出をいただきました。

- 公式ホームページ上に、アニメでわかりやすく解説した動画をご提供しています。
- 本動画は代理店研修ツールとしても提供し、活用いただいています。



リスク	リスクの内容
為替変動リスク	●年金原資額、死亡給付金額、解約返還金額は、為替相場の影響を受けます。 ⚠ それらを円貨に換算した金額は、一時払保険料の円換算額を下回ることがあります。 ＊「円貨支払特約」などの特約の為替レートは、為替手数料としてTTMとの差額(25銭～50銭)を加味したレートであり、その差額はお客さまの負担となります(為替レートは、2021年2月現在の数値であり、将来変更することがあります)。 ＊為替レートの変動がなかった場合(契約時の為替レートと同じ)でも、為替手数料分の負担が生じます。 〈為替の影響の例〉 契約時：1米ドル=100円　¥ 100万円 → $ 1万米ドル(=100万円÷100円) 受取時：円安 1米ドル=120円 → ¥ 120万円(=1万米ドル×120円) → 契約時の100万円に対して… 20万円のプラス 受取時：円高 1米ドル=80円 → ¥ 80万円(=1万米ドル×80円) → 契約時の100万円に対して… 20万円のマイナス



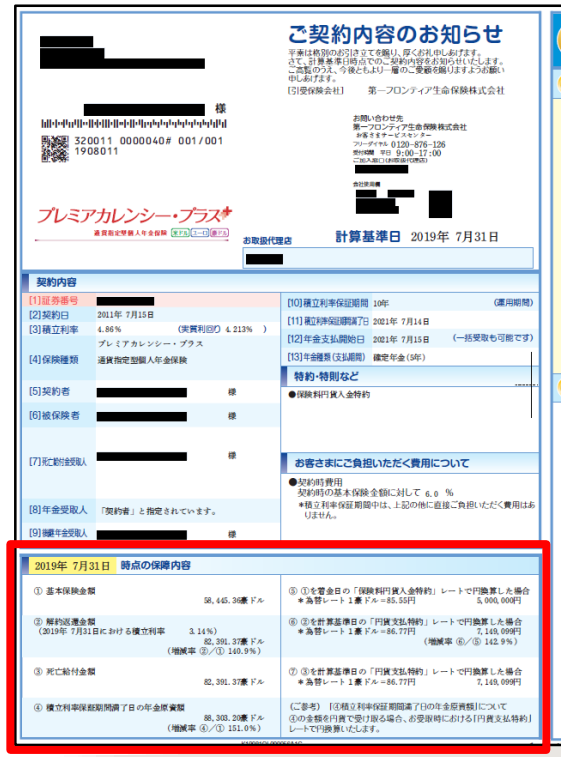
リスク	リスクの内容
金利変動リスク	●解約返還金額は、市場金利の変動に応じた運用資産(債券など)の価値の変動を反映(市場価格調整)させます。一般的に市場金利が上昇すると債券価格は下落するため解約返還金額は減少し、市場金利が低下すると債券価格は上昇するため解約返還金額は増加します。 ⚠ 解約返還金額は、一時払保険料を下回ることがあります。 〈市場価格調整(解約返還金額の増減)イメージ〉 ① 解約の際の市場金利が、契約時と比べて上昇した場合：解約返還金額 ↘ 市場金利 ↗ ／ 通常、解約返還金額が減少します ② 解約の際の市場金利が、契約時と比べて低下した場合：市場金利 ↗ 解約返還金額 ↘ ／ 通常、解約返還金額が増加します ＊「市場金利」の水準に基づいて、解約返還金額の計算に適用する「積立利率」が算出されます。 〈解約返還金額の例〉 基本プラン、指定通貨 ① 解約時の積立 契約時と比べて 一時払保険料 100,000米ド

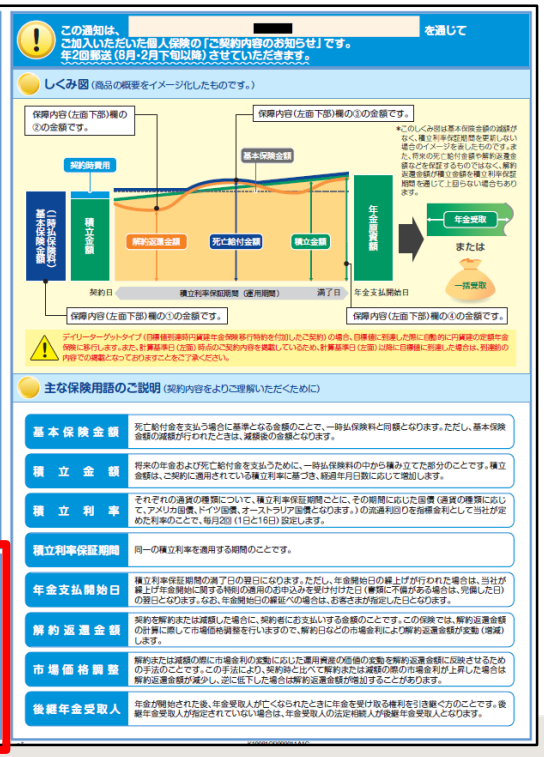
お客さまの声に基づく業務改善状況（Ｆ）

- ご契約状況についてご理解を深めていただけるよう、定額商品にて年2回、変額商品にて年4回郵送している「ご契約内容(状況)のお知らせ」のレイアウトの全面改訂を、対象商品を順次拡大して行いました。
- 保険の特徴に関する記載や保障内容について、より見やすく、分かりやすくいたしました。
- 「ご契約内容（状況）のお知らせ」の郵送に合わせてアフターフォローできるよう、代理店でも確認できる機能を構築しました。

従来のレイアウト

- ✓ 商品性に関する説明文言の記載はありませんでした。
- ✓ 契約内容・保障内容ともに左面にまとめて掲載していました。





改訂後のレイアウト

- ✓ 左面上部に「この保険の特徴など」の説明を追記いたしました。
- ✓ 保障内容欄を右面に大きく表示し、行間を広めることで視認性を高めています。

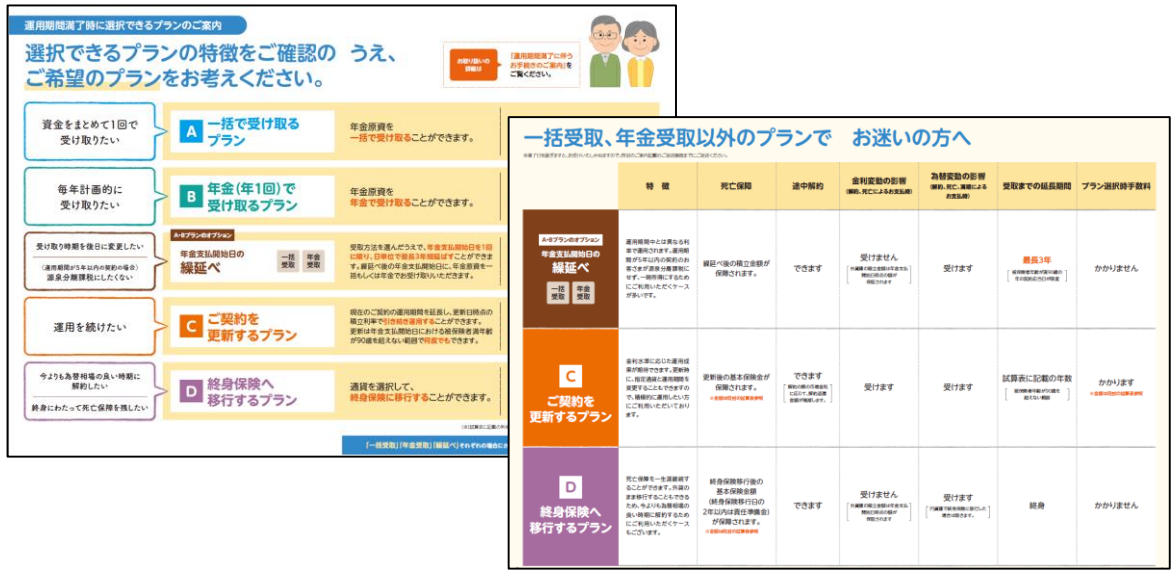
お客さまの声に基づく業務改善状況（Ｆ）

- 運用期間満了の2か月前にご契約者に送付している運用期間満了に伴うご請求案内書類を2020年10月に改訂し、新たに「運用期間満了に伴うお手続きガイド」の同封を開始しました。
- 「運用期間満了に伴うお手続きガイド」では、お客さまからお問い合わせやご要望をいただいているプランの選択方法、課税・社会保険への影響等の情報を充実化させることで、お客さまの手続き利便性の向上を図りました。

＜表紙イメージ＞

プランの選択方法

✓ 「一括で受け取るプラン」「年金で受け取るプラン」「繰延べ」「更新」など、運用期間満了時に選択可能なプランと、その特徴をまとめました。



課税・社会保険への影響

✓ 受取プランごとの課税の違いや社会保険への影響について解説しています。

お客さまの声に基づく業務改善状況（Ｆ）

いつでもあなたに、とっておきを。
第一フロンティア生命
第一生命グループ

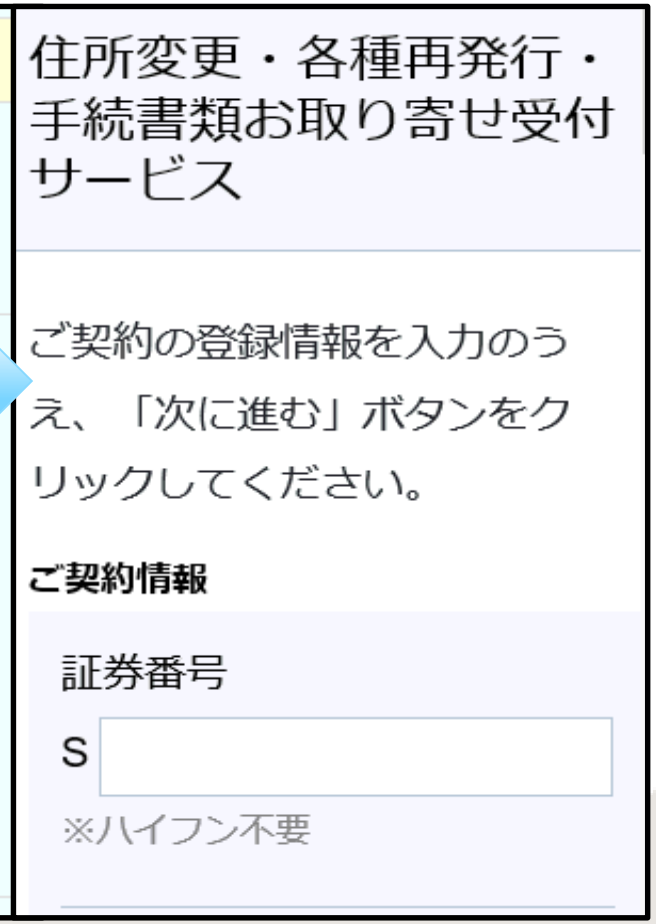
- 解約請求書の取寄せから支払まで最低1週間程度を要する手続きについて、「手続き中に相場が悪化した」「電話してもつながらず請求書が取り寄せできない」などのお申し出をいただきました。

- WEBからお客さまご自身で試算・申出をし、最短翌営業日に解約返還金を受け取れる仕組みを構築しました。電話以外にWEBからも請求書取寄せを可能としました。

当社ホームページよりアクセス可能

サービス名称	サービス内容
フロンティアWEB お手続きサービス	• 解約手続き • 解約返還金試算額の確認
住所変更・各種再発行・手続書類お取り寄せ受付サービス	• 住所変更 • 証券再発行 • 生命保険料控除証明書再発行 • 以下の手続書類のお取り寄せ ◦ 口座変更 ◦ 名義変更 ◦ 解約

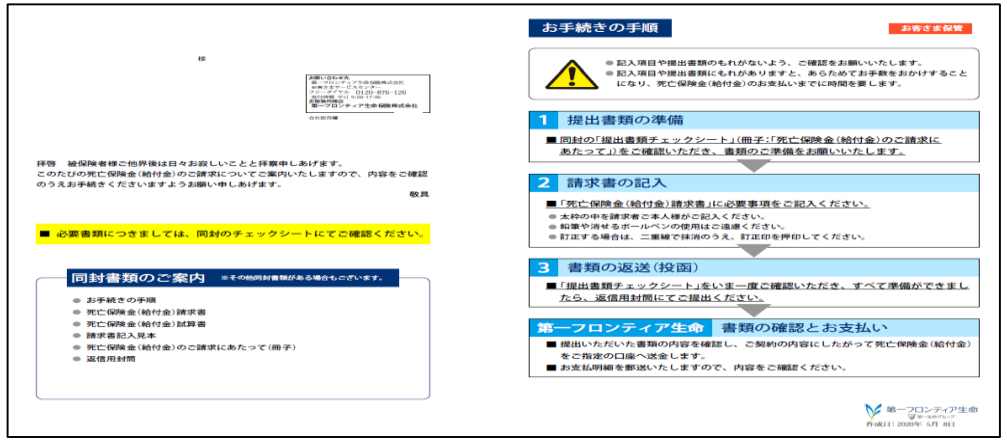
専用WEBサイト

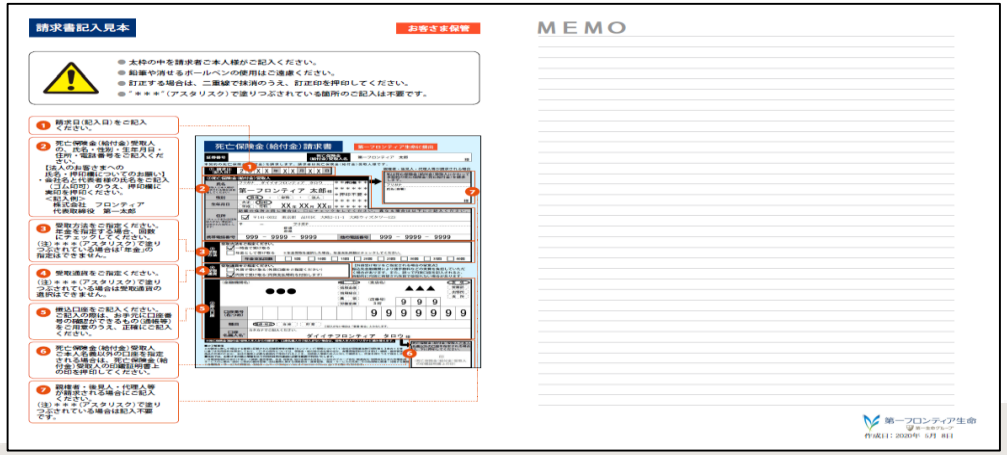


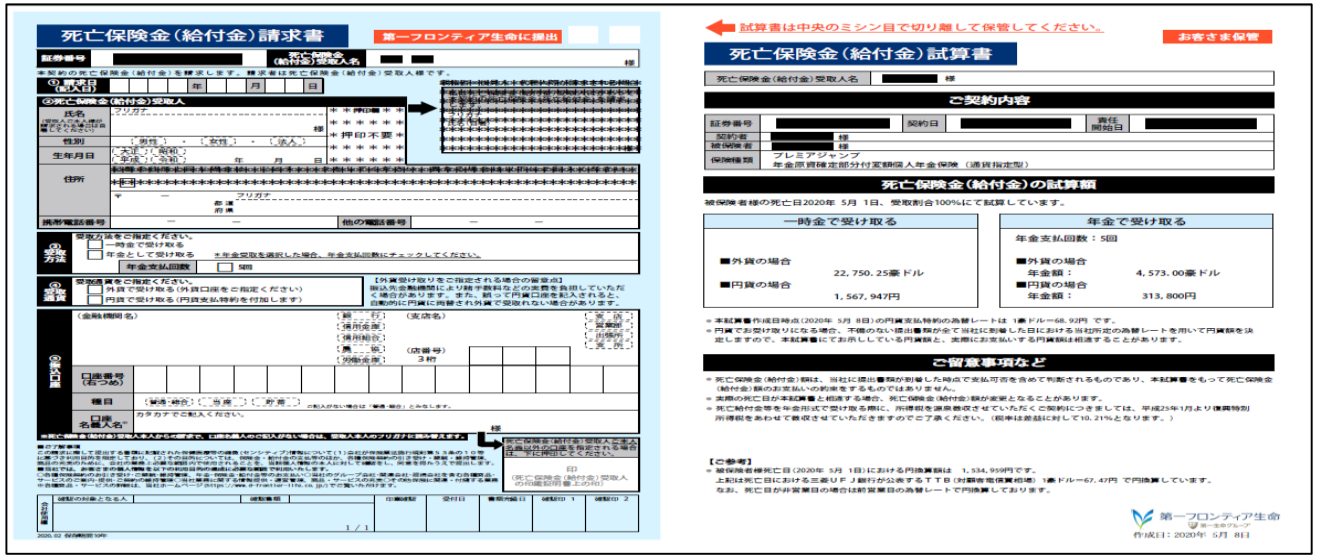
商品パンフレット等の分かり易さ向上に向けた第三者評価の活用（Ｇ）

- お客さまの声や代理店のご意見・ご要望の収集・分析に加え、請求書やパンフレットなどのお客さま向け資料などのわかりやすさ向上に向けて取り組んでいます。
- 2020年度は優れたコミュニケーションデザインを表彰する「ＵＣＤＡアワード２０２０」の「生活・保障カテゴリ：保険金・給付金の請求書部門」において、「特別賞」を受賞しました。

<「死亡保険金（給付金）請求書」イメージ>







【受賞理由】

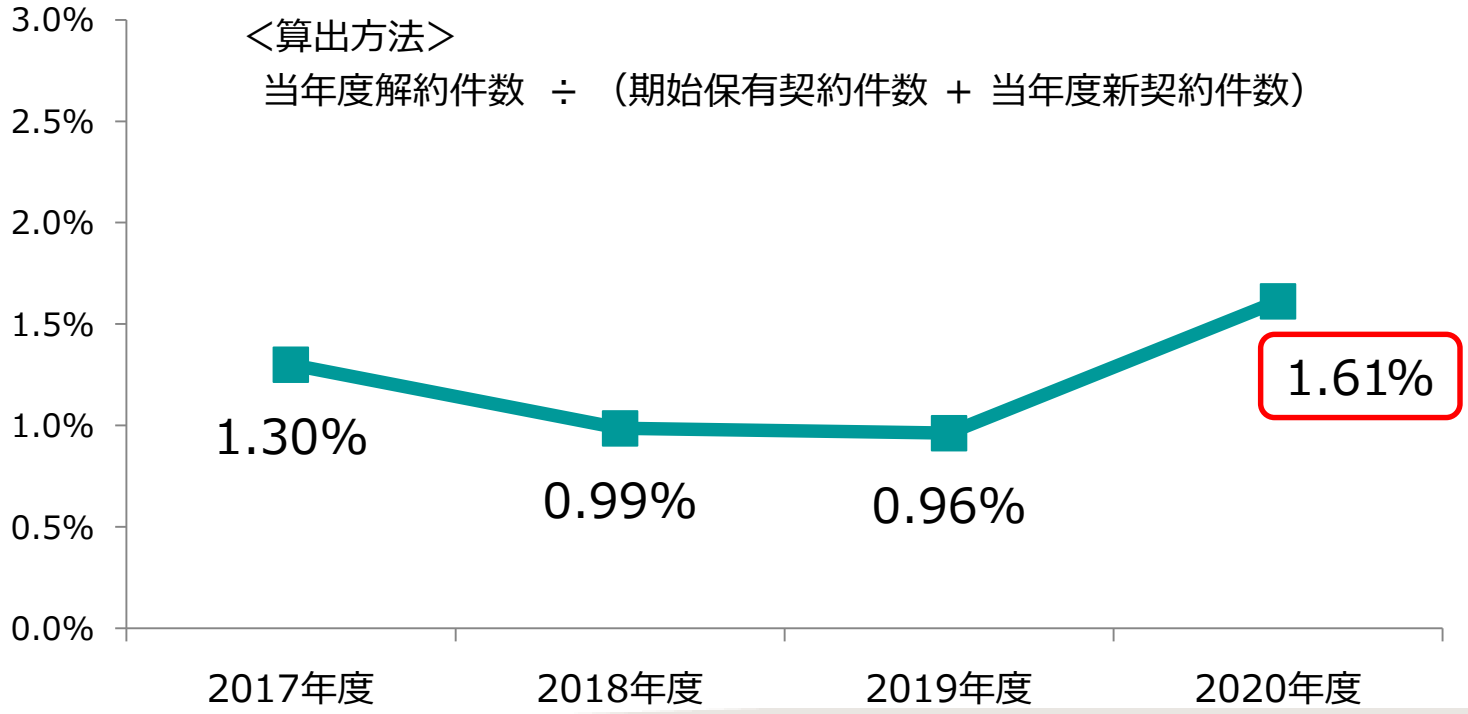
- 最初に、手続全体の流れを説明していることにより、お客さまが何をすれば良いかがわかるように工夫されている。
- A3紙面を効果的に使ったレイアウトで、お客さまが記入例や参照先を見つけやすく、使いやすい。

解約率（C）

- お客さまのニーズに沿った商品提案が行われるよう代理店のコンサルティング力向上をサポートするとともに、ご加入後はお客さまに定期的・継続的な情報提供（※）を行っています。
- これらの取組みの結果、多くのお客さまに長期間にわたりご契約いただいており、解約率は低水準で推移しています（2019→2020年度の増加は、期中に豪ドルが大幅に円安に推移したことを受けてご解約が増加したものです）。

（※）お客さま宛「ご契約状況のお知らせ（ご契約内容のお知らせ）」をご契約期間中、変額保険は年4回、定額保険は年2回郵送しています。

解約率
（お客さまが設定された目標値（※）到達後にご解約された契約を除く）



※ 目標値は「一時払保険料の円換算額」に対する「解約返還金額の円換算額」の割合

商品ラインアップ（D）

- 2020年7月より、死亡保障に加え認知症や要介護状態になった際の保障を兼ね備えた終身保険『**プレミアプレゼント２**』の販売を開始。また、2020年11月には『プレミアストーリー２』の贈与機能をより強化した『**プレミアストーリー３**』の販売を開始し、お客さまの多様なニーズにお応えする商品対応を行いました。

2020年度新商品

7月発売　プレミアプレゼント2　積立利率変動型終身保険(20)(通貨指定型)

11月発売　プレミアストーリー3　生存給付金付終身保険(通貨指定型)

当社の主な商品の概要	
プレミアカレンシー3 積立利率変動型個人年金保険(19)(通貨指定型)	「人生100年時代」の長生きリスクへの備えに対応する個人年金保険です。
プレミアプレゼント2 new 積立利率変動型終身保険(20)(通貨指定型)	家族のために「ふやしてのこしたい」というお客さまの相続対策や、自身が認知症や要介護状態になった際の保障を備えた終身保険です。
プレミアレシーブ(外貨建) 定期支払金付積立利率変動型終身保険(通貨指定型)	「金利でふえた分を毎年受取りたい」、ご家族に「減らさずにのこしたい」というニーズにお応えする定期支払金付の終身保険です。
プレミアストーリー3 new 生存給付金付終身保険(通貨指定型)	生前贈与の基礎控除枠を確実に活用したい、為替リスクのない円建で贈与したい等の多様な生前贈与ニーズにお応えする終身保険です。
つみたて終身・フロンティア(外貨建)	毎月こつこつと保険料を支払うことで、「資産形成を図ったり死亡保障を準備したい」というニーズにお応えする終身保険です。

商品ラインアップ・商品別販売占率（D）

- 2020年度は新たに２商品の販売を開始し、お客さまの多様なニーズにお応えする商品ラインアップの充実を図りました。
- 外貨建ての商品を中心に資産形成や資産承継のニーズにお応えした商品がお客さまから多くのご支持をいただいています。

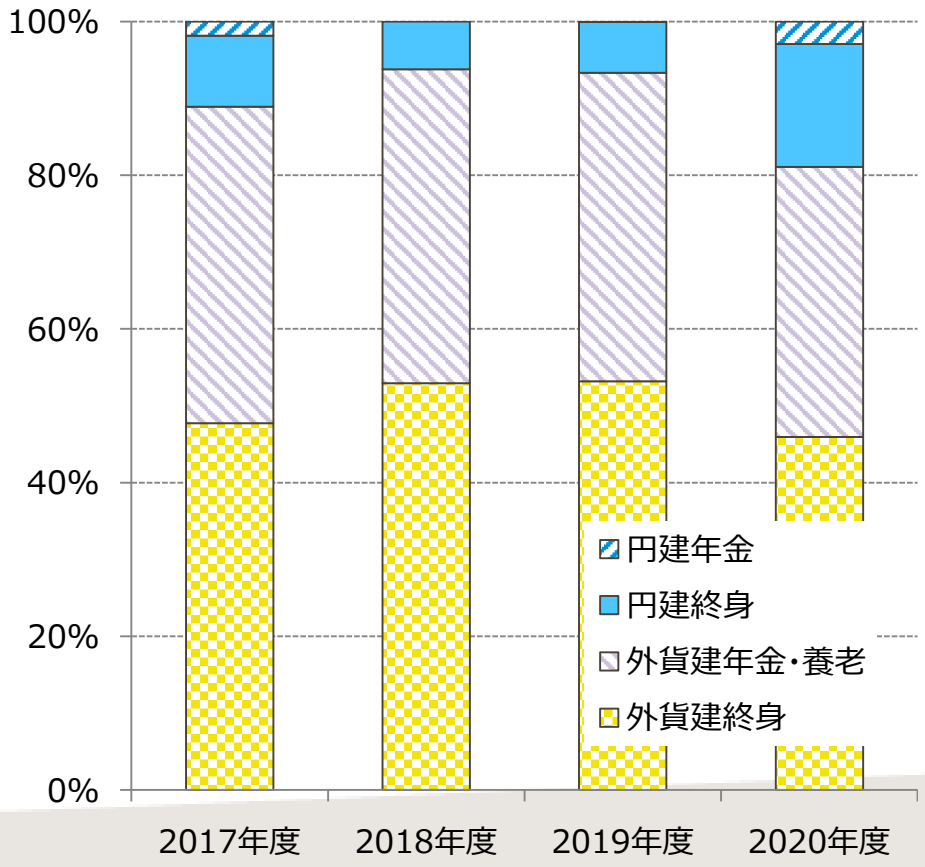
カテゴリ別商品数

（商品）

分類			2017年度末	2018年度末	2019年度末	**2020年度末**
一時払	外貨建	終身	4	3	3	**5**
		年金・養老	4	4	5	**5**
	円建	終身	3	3	3	**5**
		年金	0（休止中4）	0（休止中4）	1（休止中4）	**1（休止中4）**
平準払	外貨建	終身	0	0	1	**1**
合計			10	9	11	**13**

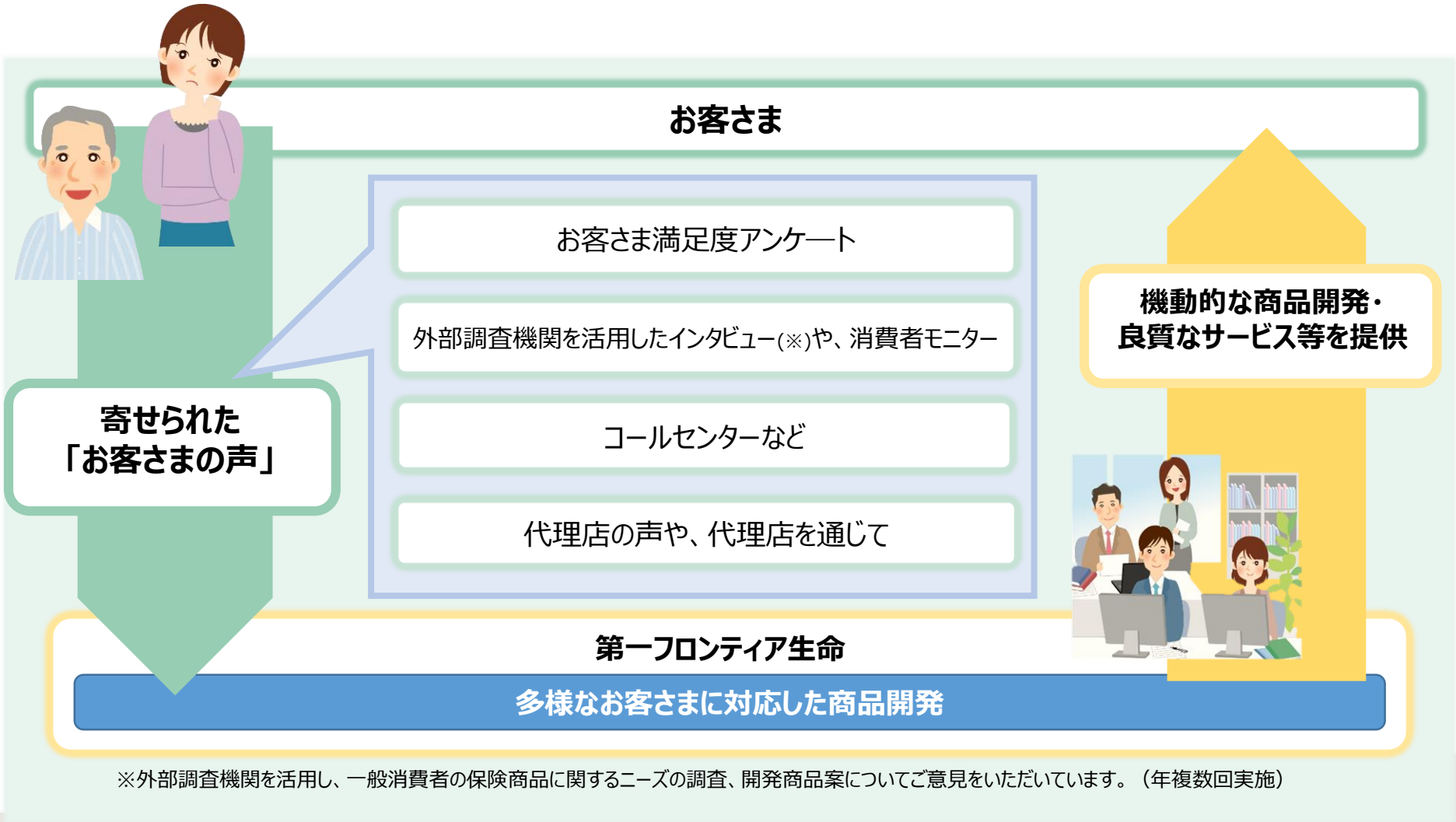
※同一商品にて外貨建・円建を選択できる商品があり、それぞれの分類に計上しているため、合計商品数と分類別商品数の合計は一致しない。

商品カテゴリ別販売占率



多角的なお客さまニーズの把握への取組み状況（H）

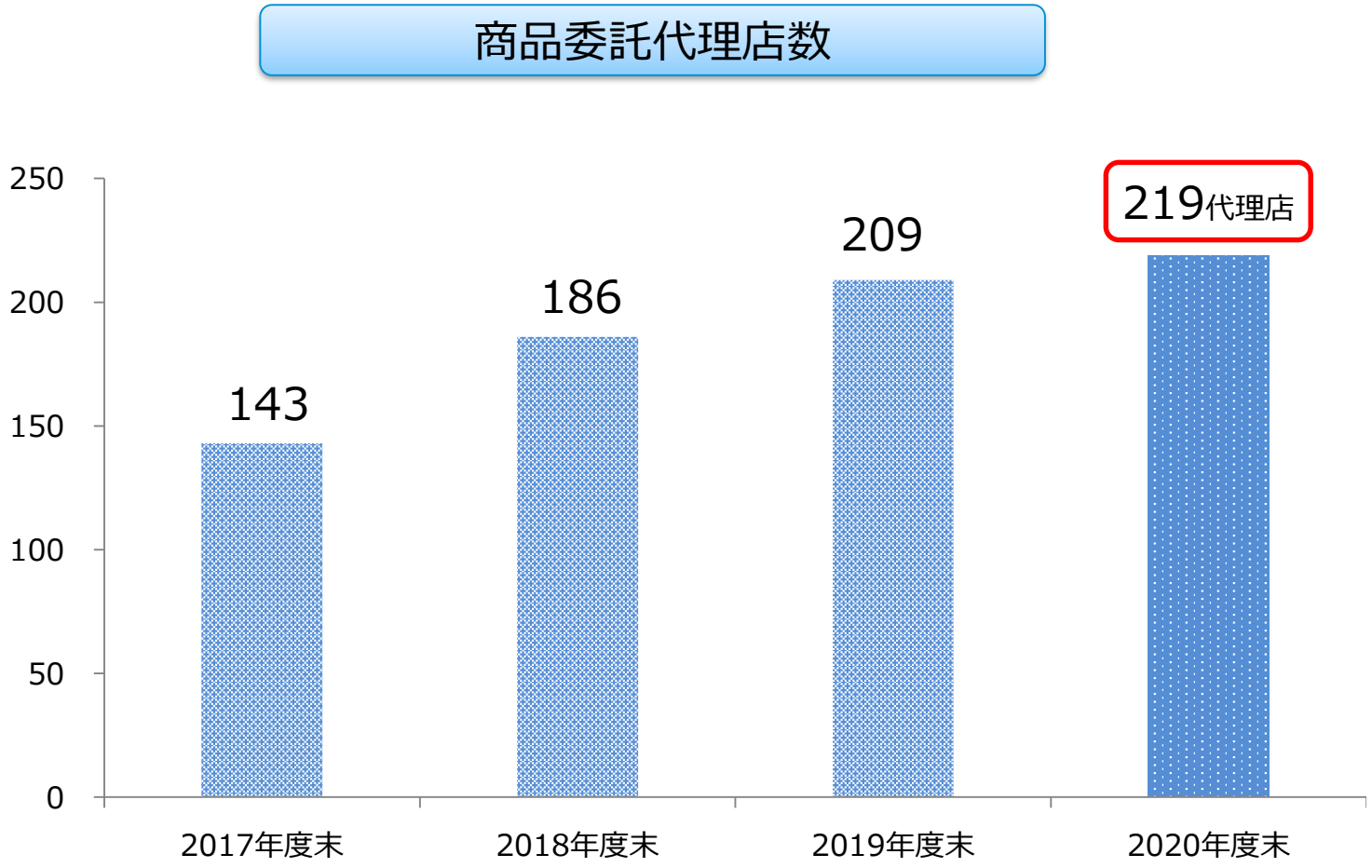
- お客さま満足度アンケート、消費者モニター等の取組みにより、多角的なお客さまニーズの把握に努め、商品開発、サービス等の向上に活かしています。



※外部調査機関を活用し、一般消費者の保険商品に関するニーズの調査、開発商品案についてご意見をいただいています。（年複数回実施）

商品委託代理店数（D）

- 当社商品については、全国47都道府県の金融機関代理店に加え、保険乗合代理店でのお取扱いが拡大し、2020年度末時点で219代理店と多くのご支持をいただいています。

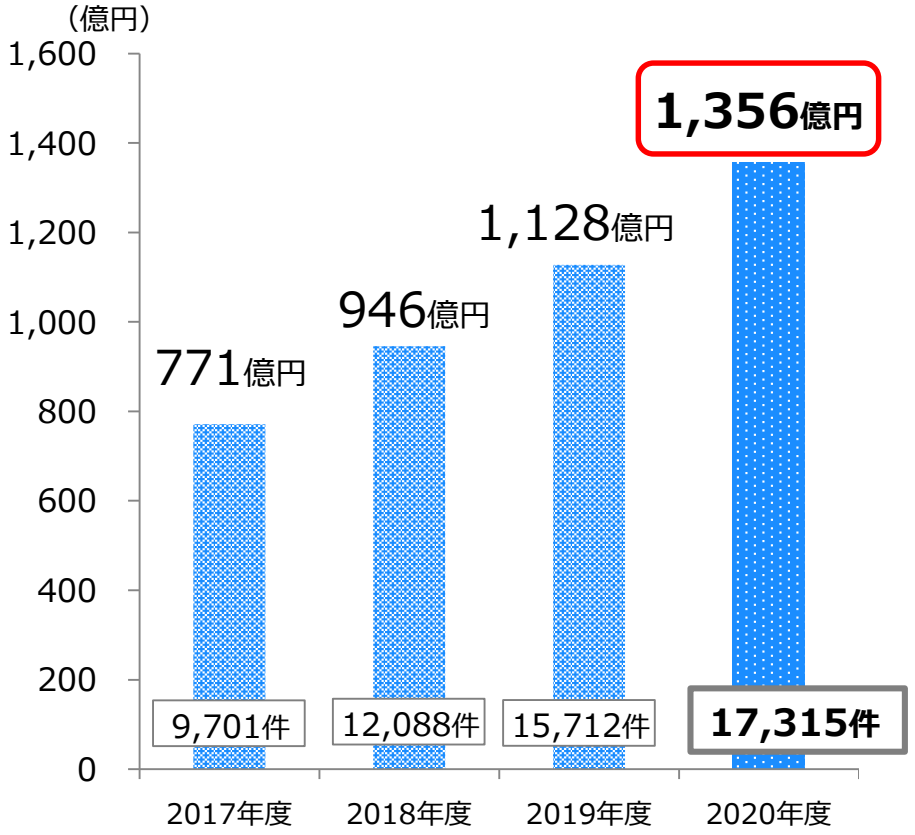


※募集代理店委託契約を締結している代理店数

保険金（給付金）・年金お支払額および件数（Ｅ）

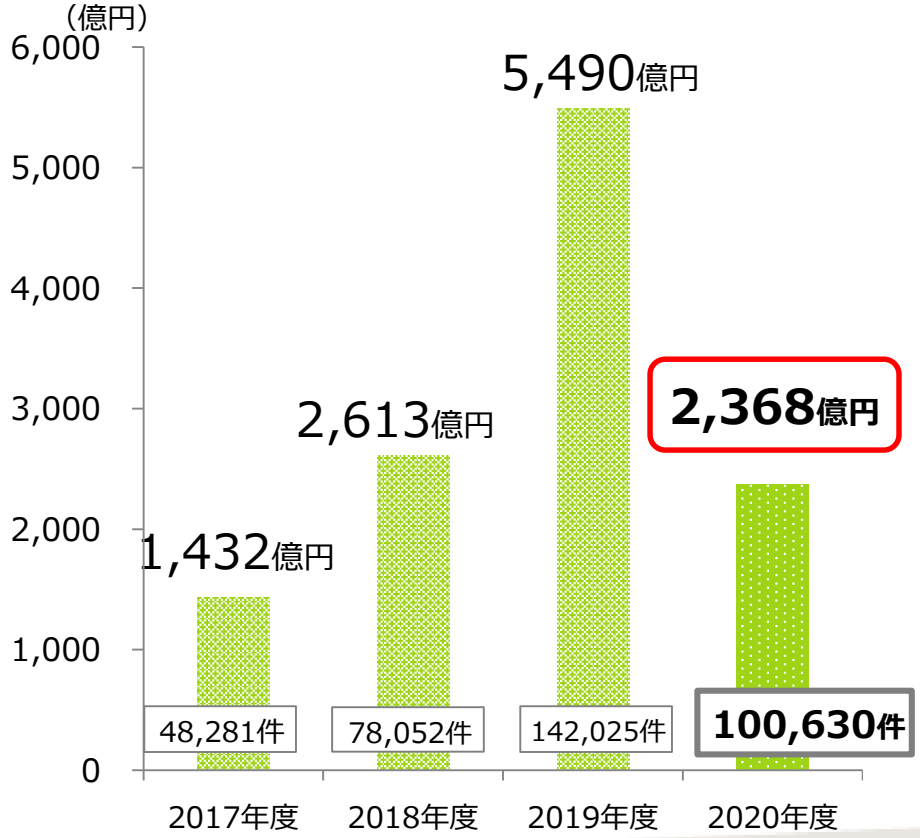
- 2020年度において死亡保険金・死亡給付金および年金を合わせ117,945件、3,724億円をお支払いしました。引き続き、お客さまと大切なご家族の安心で豊かな生活を支えていきます。
  ※2019年度の年金お支払い（金額・件数）の大幅増は、変額年金の大量満期に伴う一時的要因によるものです

死亡保険金・死亡給付金お支払額・件数



※死亡保険金・死亡給付金のお支払い件数は、契約単位で算出（1契約につき複数の受取人にお支払いしても1件として算出）
※2020年度より「認知症介護保険金」を含む

年金お支払額・件数



※年金のお支払いは、年金原資額の一時払いを含む

新型コロナウイルス感染症に関する取扱い等

新型コロナウイルス感染症に関する取扱い等

新型コロナウイルス感染症に罹患された皆さま、また関係者の皆さまに、心からお見舞い申し上げますとともに、罹患された皆さまの一日も早いご快復を心よりお祈り申しあげます。

新型コロナウイルス感染症の拡大状況を踏まえ、当社商品における給付金・保険金のお取扱いおよび保険料払込み等に関する特別取扱いを実施しています。

特別取扱い等の概要は以下のとおりです。（詳細は弊社HPのお知らせの内容をご確認ください。）

＜保険料お払込みの特別お取扱いについて＞

緊急事態宣言の対象区域にお住まいのお客さまを対象に、保険料をお払込み中のご契約で、お払込みが困難な場合に、お客さまからのお申出により、保険料のお払込みを猶予する期間を最長６か月(2021年10月末まで)に延長させていただきます。

＜各種お手続きについて＞

お客さまや入院先の医療機関の状況に応じて、お手続きに必要な書類を一部省略する等、簡易迅速なお取扱いをさせていただきます。