

2017年12月28日

各位

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 進捗状況公表にあたっての基本的な考え方について

第一フロンティア生命保険株式会社(代表取締役社長:川島 貴志、以下「第一フロンティア生命」)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、これらの取組み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、第一生命グループの国内3社(第一フロンティア生命、第一生命、ネオファースト生命)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。

第一フロンティア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、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://www.d-frontier-life.co.jp/corporate/customer-first/index.html>)をご覧ください。

2. 第一フロンティア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

このたび第一フロンティア生命は、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、第一生命グループ国内 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、および定量的な指標で表せない定性的な評価もお示していきます。

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

お客さまお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

第一フロンティア生命の取組みに係る具体的・定量的な指標(KPI)と定性的な評価

第一フロンティア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。定量的な指標(KPI)については、最終的な「事業の成果」、そしてお客さまからの信頼の向上に資する当社の「取組みの実践状況」の「2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予定です。

<定量的な指標>

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端的に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ています。

② 取組みの実践状況

お客さまからの信頼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ています。

<定性的な評価>

③ お客さま・第三者からの評価

定量的な指標に表せない、お客さま第一の業務運営に関する様々な取組み状況をお示しすることを目的としています。

保険会社として 目指す姿	具体的取組み	定量的な指標 (KPI)		定性的な評価
		事業の成果	取組みの実践状況	お客さま・第三者 からの評価
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	・お客さま、ご契約 の拡がりに係る 指標 【保有契約件数、 保有契約高】	・代理店のコンサルティング力向上への貢献 【代理店向け研修の実施回数】 ・当社従業員のスキル向上の状況 【FP 2 級等の取得者数】	・お客さまの声に基づ く業務改善の状況 (お客さま満足度等 の評価を含む) ・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 ・多角的なお客さま ニーズの把握への取 組み状況 ・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		・ご契約の保有の状況 【解約率 (運用目標額到達契約を除く)】 ・お客さまの声に係る取組みの状況 【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、等】	
良質な商品、 サービスのご提供	・多様なニーズを満たした商品開発の状況 【商品ラインアップ、商品別販売占率】 ・代理店からの支持の状況 【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	・保険金、年金のお支払い等に係る状況 【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 責任を果たすために	利益相反の 適切な管理			

※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。

第一フロンティア生命の取組みの公表時期について

第一フロンティア生命の取組み状況(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。