

2018年6月5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」に基づく具体的な取組みの 2017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(社長:武富 正夫)における、「お客さま第一の業務運営方針」に基づく具体的な取組みの2017年度進捗状況について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、お客さま第一の業務運営に係る具体的な取組み状況を「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、取組みの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。

今回の公表にあたり、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、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。

当社はこれからも、第一生命グループのミッションである「一生涯のパートナー」、企業行動原則である「DSR 憲章」に基づき、DSR 経営(※)の推進による経営品質の絶えざる向上により、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まいります。

※ 「DSR」とは、「第一生命グループの社会的責任(Dai-ichi's Social Responsibility)」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。

# 「お客さま第一の業務運営方針」に係る2017年度取組状況

2018年6月5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

# 取組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                                |   | 定性的な振り返り・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              | <b>A</b><br>◆ 保有契約件数<br><br>◆ 保有契約高 | ◆ 代理店向け研修の実施回数<br>◆ FP 2 級等の資格取得者数 <b>B</b>     | ◆ お客さまの声に基づく業務改善の状況 <b>F</b>       |
|                            | あらゆる業務品質の向上                |                                     | ◆ 解約率<br>◆ 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 <b>C</b> |                                    |
| 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             |                                     | ◆ 商品ラインアップ、商品別販売占率<br>◆ 商品委託代理店数 <b>D</b>       | ◆ 多角的なお客さまニーズの把握への取組み状況 <b>H</b>   |
|                            | 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・年金お支払額および件数 <b>E</b>                      | ◆ 代理店のコンサルティング力向上に向けた支援状況 <b>I</b> |
| 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                 |                                     |   | 等                                  |

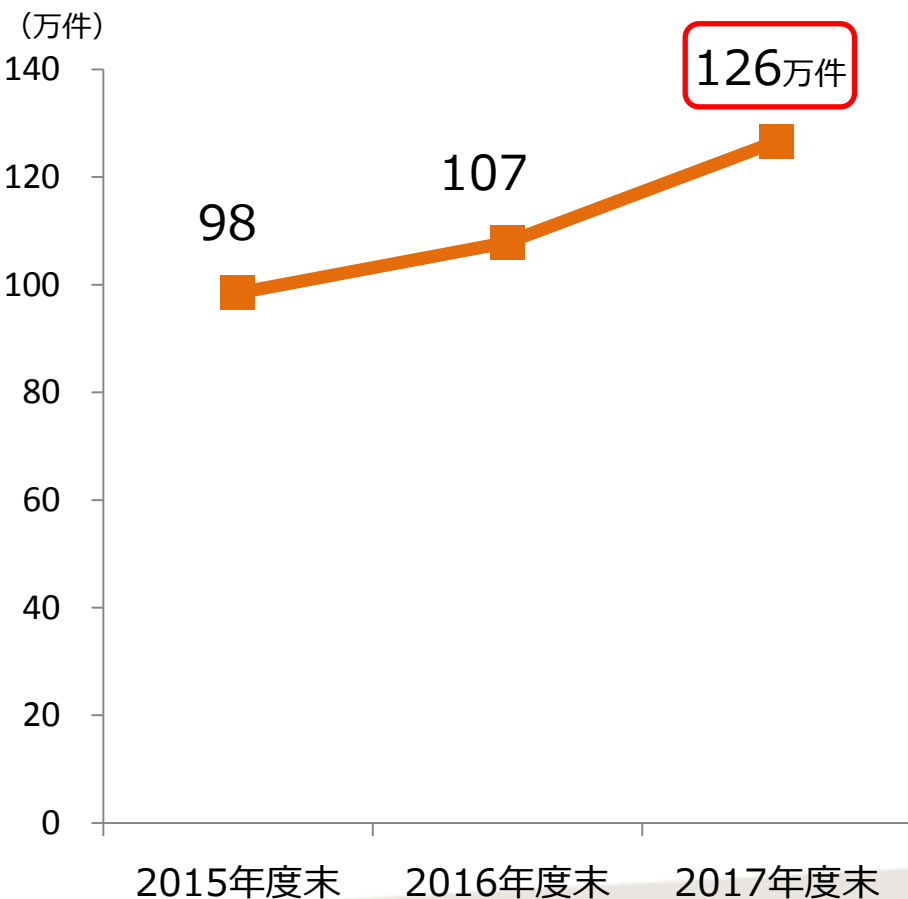
## 事業の成果 / 取組みの実践状況

# A.事業の成果（保有契約件数および保有契約高）

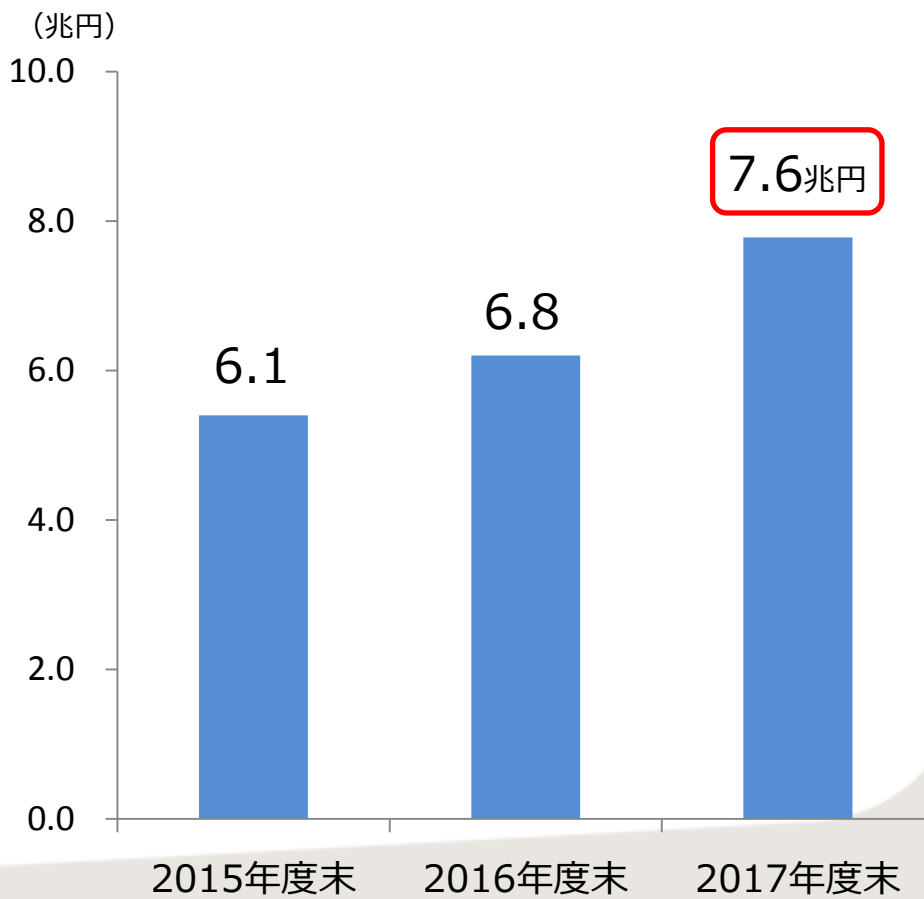
- 保有契約件数は、2016年度第1四半期に100万件を突破し、その後も拡大しています。
- 2017年度末の保有契約高（※）は7.6兆円と拡大しています。

※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



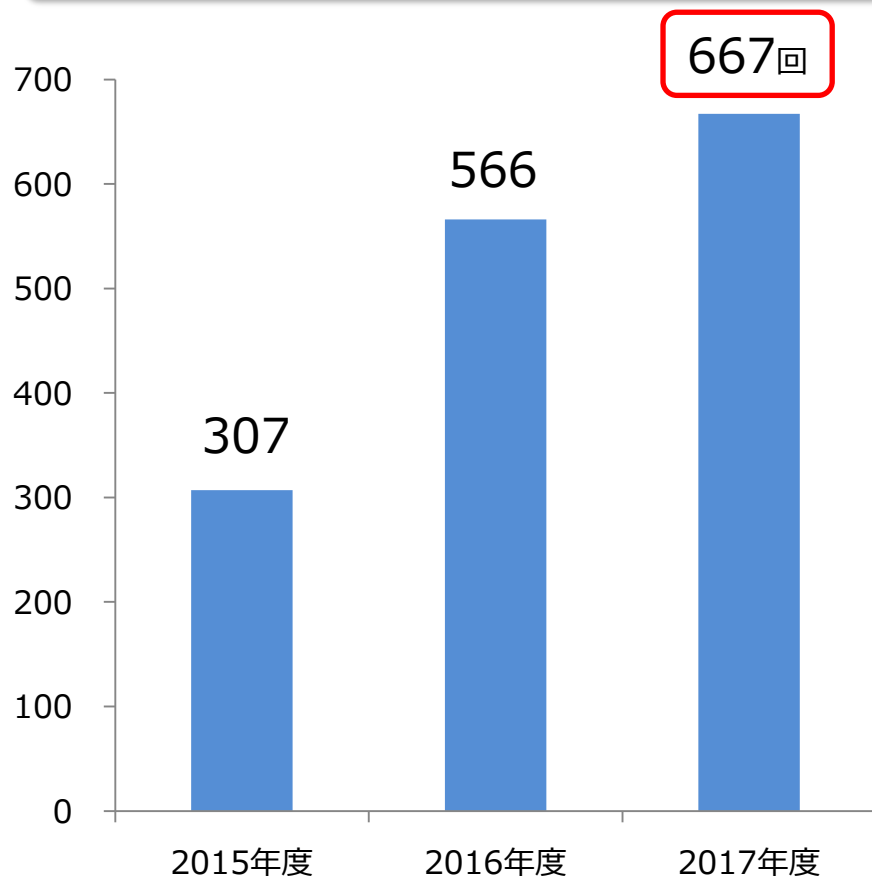
## 保有契約高推移



## B.代理店向け研修の実施回数、当社従業員のFP2級等資格取得者数

- 当社商品をお取り扱い頂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（フロンティア・ラーニング・プログラム）を実施し、代理店のコンサルティング力の向上を支援しています。
- 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。

### 代理店向けFLP実施回数（※）



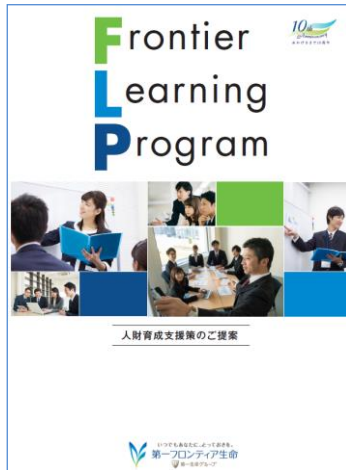
※FLPに則らない代理店向け商品研修等は除く

### 当社従業員推奨資格取得者数

|                                     | 2016年<br>4月 | 2017年<br>4月 | 2018年<br>4月（※） |
|-------------------------------------|-------------|-------------|----------------|
| FP2級・<br>AFP取得者                     | 252名        | 265名        | 293名           |
| うち<br>FP1級・<br>CFP <sup>®</sup> 取得者 | 37名         | 39名         | 43名            |
| 証券アナリスト<br>（2次）<br>取得者              | 50名         | 52名         | 53名            |
| 消費生活<br>アドバイザー<br>取得者               | 20名         | 20名         | 24名            |
| アクチュアリー<br>正会員数                     | 13名         | 12名         | 12名            |

※2018年4月1日における当社の全従業員数は380名

- 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て、人財の育成を支援しています。



FLPは、当社独自の代理店向け研修プログラムです。FLPで取り揃えている主な研修テーマは以下の通りです。

- ◆ コミュニケーションスキルアップ研修
- ◆ プレゼンテーションスキルアップ研修
- ◆ マネジメント層向けコミュニケーション研修
- ◆ 周辺知識強化研修 等



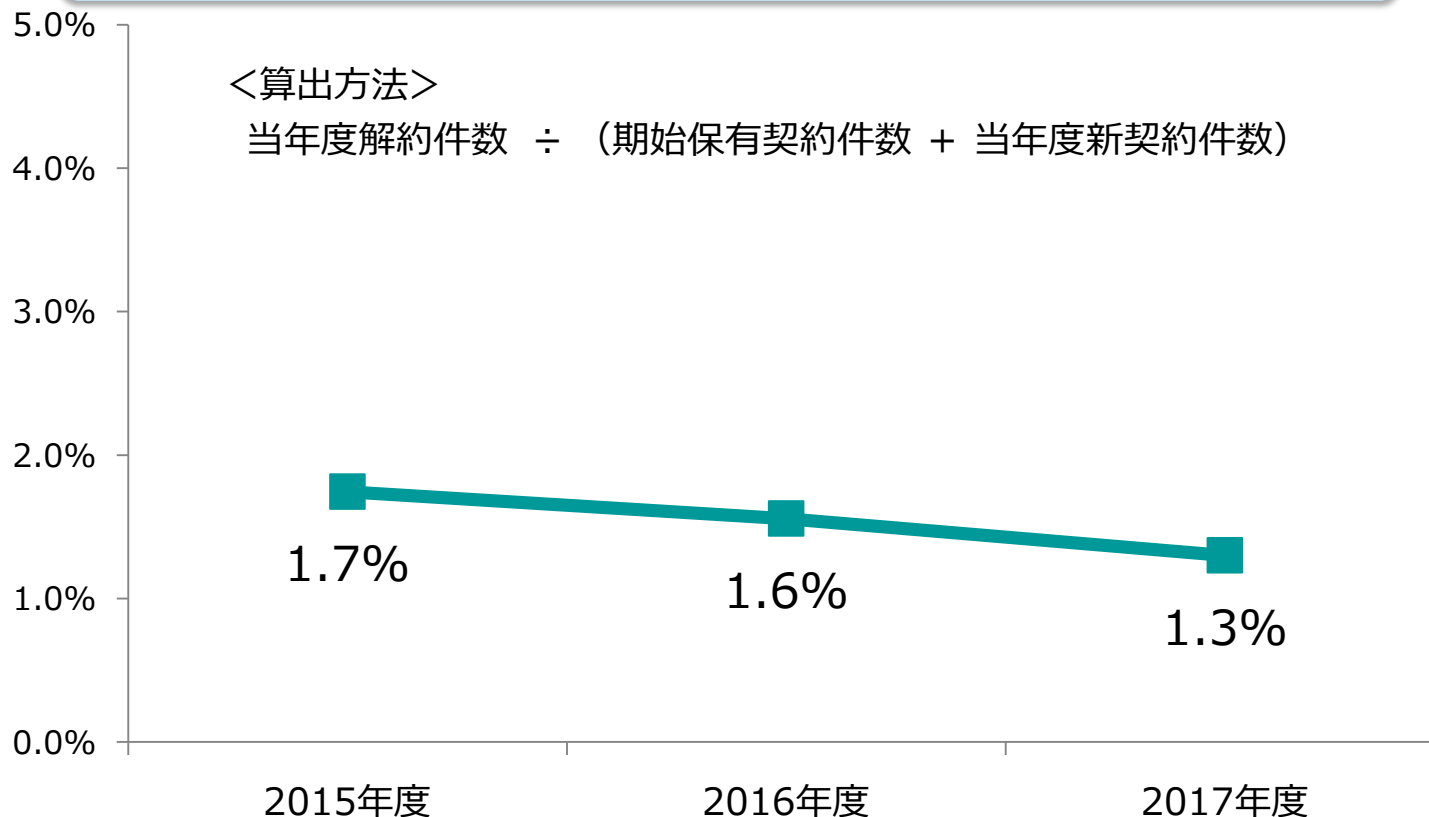
フロンティア・カレッジは代理店の販売員が、スマートフォンやタブレット端末から当社の商品や関連情報をいつでも学習できる研修コンテンツです。

- お客様の立場に立ち、ニーズに合致した納得感のある商品・サービスの提案に努め、ご加入後もお客様に定期的・継続的な情報提供（※）等、アフターフォローを行っています。
- これらの取組みの結果、解約率は低水準で推移しています。

（※）お客様宛「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回送付

## 解約率

（お客様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

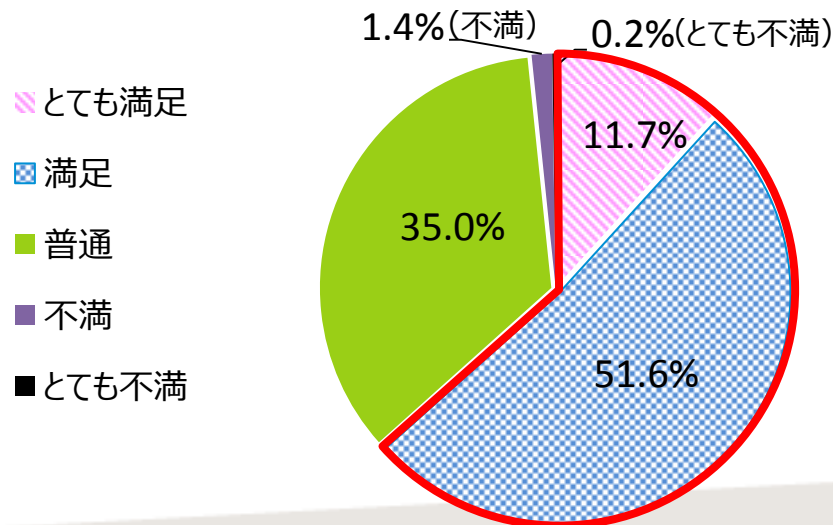


- 2017年度からお客さま満足度アンケート（CS調査）を開始しました。
- 新たに保険契約を申し込まれたお客さまの総合的な満足度の割合（「とても満足」+「満足」）は6割以上となり、「不満」+「とても不満」は低水準となりました。

## 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：2017/10/1～2018/3/31） | 23,774  |
| 運用期間満了を迎えられたお客さま（実施期間：2017/11/24～2018/3/31）  | 3,839   |
| 合計   | 27,613  |

## 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（※）



※2017年度実施内容

- ・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、総合的な満足度等についてお聞きし、総合的な満足度の回答結果を円グラフ表示
- ・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

- コールセンター等に寄せられたお客さまのご意見・ご要望、お客さま満足度アンケートを踏まえ、当社の業務改善、サービスの向上に活かしています。

## 2017年度「お客さまの声」(苦情・感謝)の受付件数

| 分類          |                     | 合計 (件) |
|-------------|---------------------|--------|
| 苦情          | 保険契約へのご加入に関するもの     | 1,215  |
|             | 保険料のお払込み等に関するもの     | 0      |
|             | ご契約後のお手続き等に関するもの    | 554    |
|             | 保険金・給付金のお支払い等に関するもの | 429    |
|             | その他                 | 1,992  |
| 小計          |                     | 4,190  |
| ご意見・ご要望・感謝等 |                     | 139    |
| 合計          |                     | 4,329  |



お客さまの声を受けた業務改善件数  
2017年度 16件

### お客さまの声を受けた業務改善事例

| 分類           | 改善内容  | 実施時期     |
|--------------|---|----------|
| 新契約関係        | 商品パンフレット等の金利や為替の推移表について、変動幅を分かり易い表記に変更しました。           | 2017年4月  |
|              | 契約手続きにおける押印を全て不要としました。                                | 2018年2月  |
| 保険金・<br>保全関係 | 死亡保険金のご請求手続きにおける「戸籍・住民票」の提出を原則不要としました。                | 2017年10月 |
|              | 「印鑑登録証明書」の提出を求めていた手続きについて、免許証や健康保険証のコピーによる請求を可能としました。 | 2018年2月  |

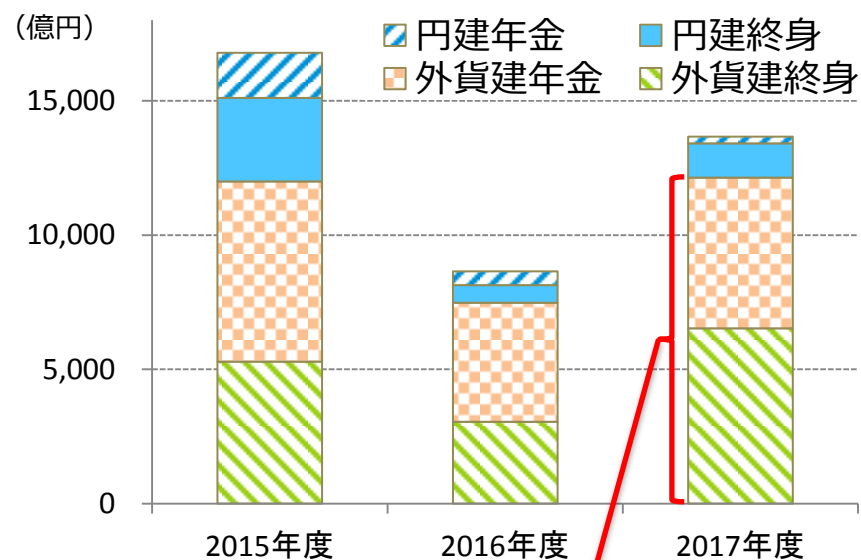
# D.商品ラインアップ・商品別販売占率

- 多様なお客さまニーズにお応えするため、業界随一の商品ラインアップを取り揃えています。
- 2017年度は、外貨建商品の「プレミアシーブ」「プレミアカレンシー・プラス2」「プレミアプレゼント」等がお客さまから多くのご支持を頂いています。

## 商品ラインアップ

| 分類  |    | 2015年度末 | 2016年度末 | 2017年度末<br>(※) |
|-----|----|---------|---------|----------------|
| 外貨建 | 終身 | 3 商品    | 3 商品    | 4 商品           |
|     | 年金 | 2 商品    | 3 商品    | 4 商品           |
| 円建  | 終身 | 3 商品    | 3 商品    | 3 商品           |
|     | 年金 | 4 商品    | 4 商品    | 4 商品           |
| 合計  |    | 12 商品   | 13 商品   | 14 商品          |

## 商品カテゴリ別販売額



2017年度売れ筋の外貨建商品

**プレミアシーブ(外貨建)**

**プレミアカレンシー・プラス2**

**プレミアプレゼント**

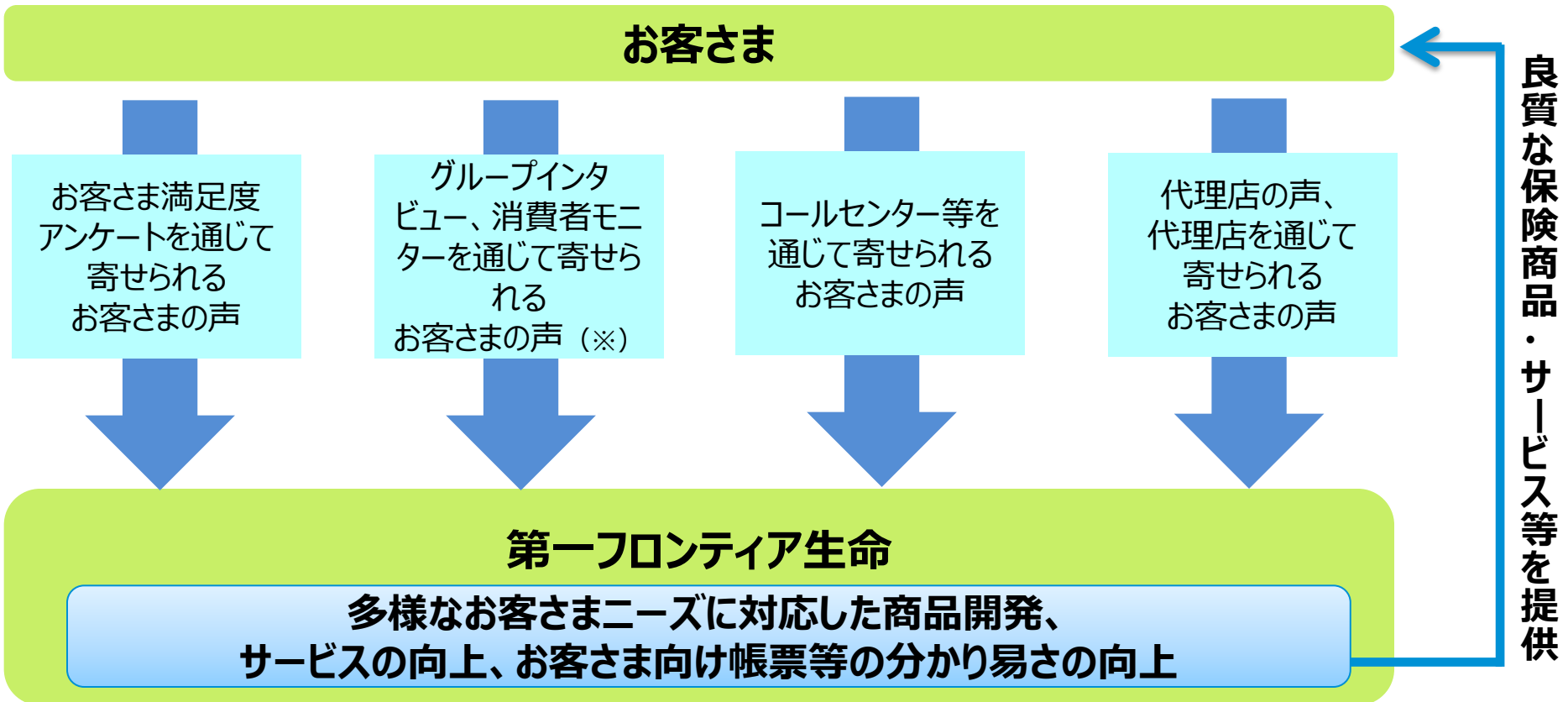
※同一商品にて外貨建・円建がある商品については、それぞれの分類に計上しているため、合計商品数と分類別商品数の合計は一致しない  
 ※現在、円建年金の4商品については販売を休止しています(2018年6月5日時点)

# D. (参考) 商品ラインアップ

| 2017年度売れ筋の外貨建商品       | 商品概要   |
|-----------------------|--|
| <b>プレミアレシーブ(外貨建)</b>  | 「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。 |
| <b>プレミアカレンシー・プラス2</b> | 円よりも高い金利で「確実にふやしたい」、「ふえたら円で確保したい」というニーズにお応えする個人年金保険です。       |
| <b>プレミアプレゼント</b>      | 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万一のご遺族の保障ニーズにお応えする終身保険です。      |

|    | 定額                    |      | 変額       |                        |
|----|-----------------------|------|----------|------------------------|
|    | 円貨                    | 外貨   | 円貨       | 外貨                     |
| 年金 |                       | <br> | <br><br> | <p>2017年11月新商品</p><br> |
| 終身 | <p>2017年8月新商品</p><br> | <br> |          |                        |

- 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。

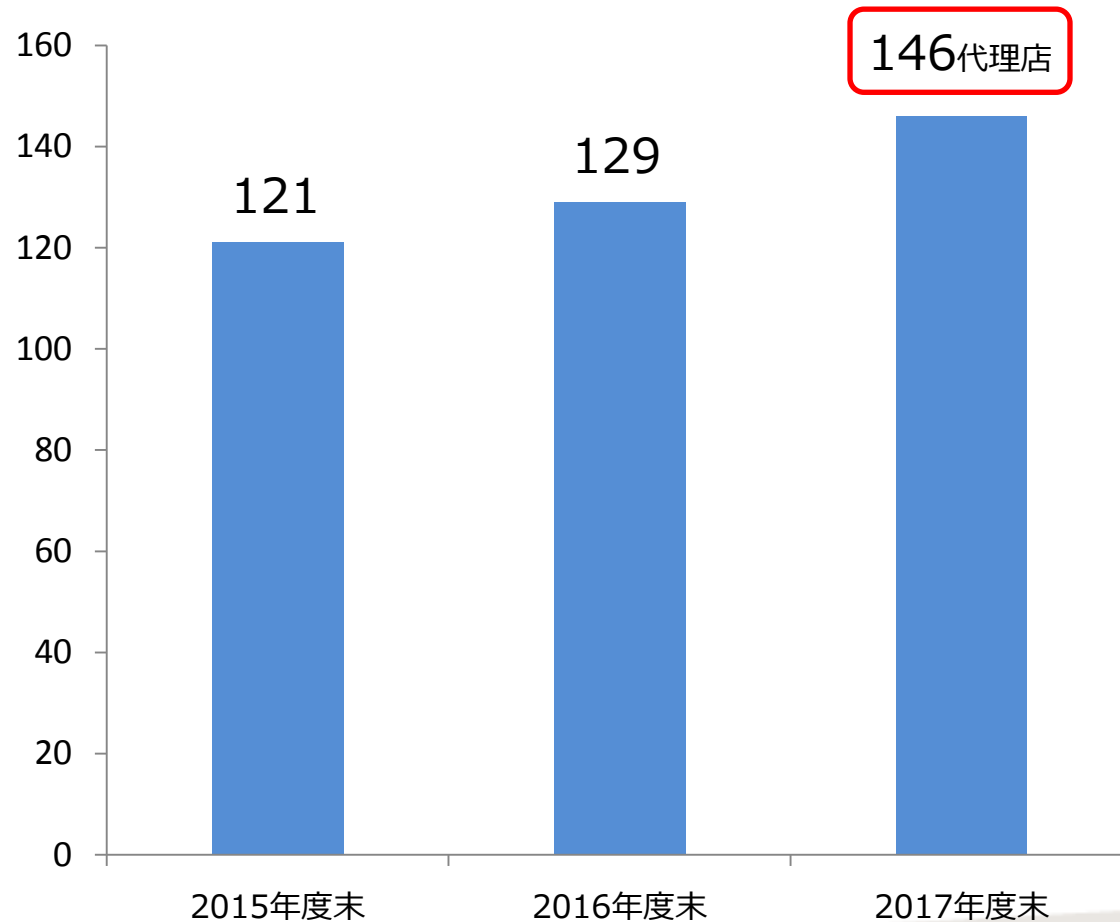


良質な保険商品・サービス等を提供

※グループインタビュー：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頂いています。  
(年複数回実施)

- 当社商品については、全国47都道府県の金融機関代理店等にてお取り扱い頂いており、2017年度末時点で146代理店と多くのご支持を頂いています。

### 商品委託代理店数



※募集代理店委託契約を締結している代理店数

- 第三者評価としてUCDA (※1) の評価の活用を開始し、販売資料等の分かり易さ向上に努めています。2017年度は5つの販売資料等において、UCDA「伝わる認証」を取得しました。
- また、分かり易さ向上に向けた当社の組織的な取り組みが評価され「UCDAアワード2017」において「実行委員会特別表彰 (※2)」を受賞しました。

(※1) 一般社団法人 ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会

(※2) UCDAが「情報品質」への取り組みや姿勢を評価した企業に対する表彰制度

## UCDA認証「プレミアプレゼント」パンフレット

第一フロンティア生命の一時払終身保険  
2017年12月版

# プレミアプレゼント

積立利率変動型終身保険(17)(通貨指定型)

米ドル建 豪ドル建 円建

**大切なご家族に**

ふやして  
“のこせます”

保険金

**ご自身のために**

ふやして  
“つかえます”

解約金

健康告知なしで90歳まで加入できる終身保険です

●この商品は、第一フロンティア生命を引受保険会社とする生命保険であり、預金とは異なります。  
●ご検討、お申込みの際は、運用方法や保障(証)内容がご自身のニーズと合った保険商品であるか、ご確認ください。

契約締結前交付書面(契約概要/注意喚起情報)兼 商品パンフレット

[契約締結前交付書面]は、ご契約の内容などに関する重要な事項を「契約概要」と「注意喚起情報」に分けてのうえ記載しています。ご契約前に必ずお読みいただき、内容を正確に理解のうえ、お申し込みください。  
なかでも、主な免責事由やご契約中の保険契約の解約・減額を前提とした新たな保険契約のお申込みの場合の注意事項など、お客さまにとって不利益な情報が記載された部分について、あらかじめご了解のうえ、お申し込みください。

引受保険会社  
第一フロンティア生命  
第一生命グループ

## UCDA認証「プレミアジャンプ3・年金」パンフレット

第一フロンティア生命の外貨建定額個人年金保険  
2018年4月版

# プレミアジャンプ3 年金(外貨建)

年金原資確定部分付定額個人年金保険(通貨指定型)

豪ドル建 米ドル建 NZドル建

大切な資産だから・・・

① できればふやしたい

外貨建の株式・債券などでふえる期待

運用状況のチェックはまかせて!

ふえたら...

② 早く確保したい

円貨で自動的に確保

③ 減らしたくない

外貨建で最低保証

不調でも...

●この商品は、第一フロンティア生命を引受保険会社とする生命保険であり、預金とは異なります。  
●ご検討、お申込みの際は、運用方法や保障(証)内容がご自身のニーズと合った保険商品であるか、ご確認ください。

契約締結前交付書面(契約概要/注意喚起情報)兼 商品パンフレット

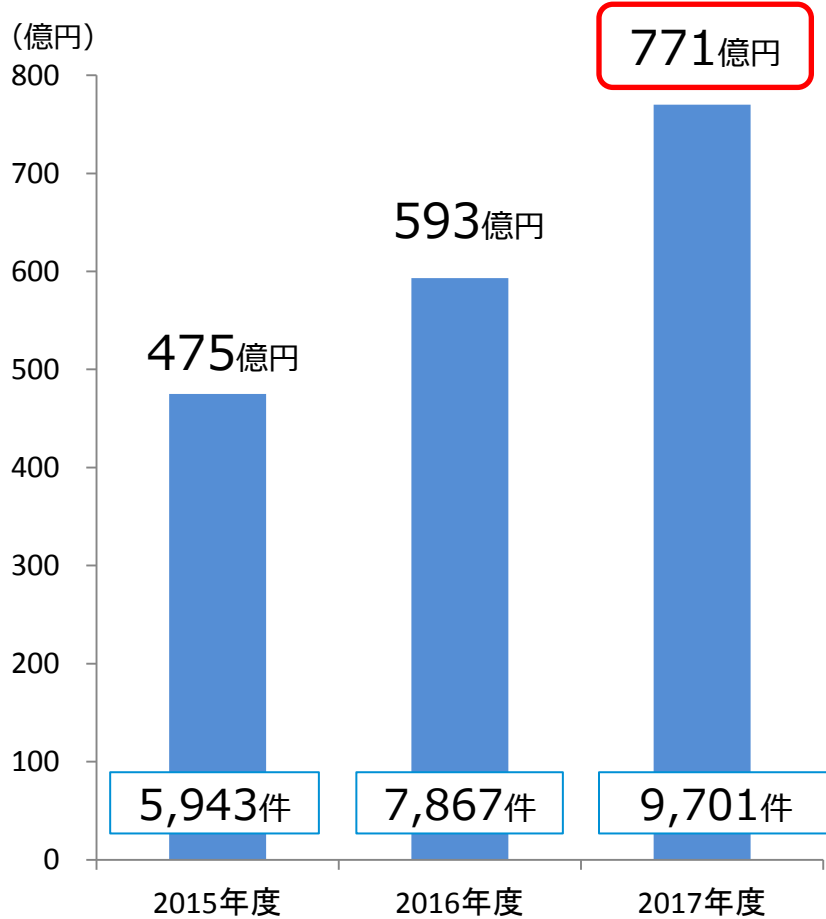
[契約締結前交付書面]は、ご契約の内容などに関する重要な事項を「契約概要」と「注意喚起情報」に分けてのうえ記載しています。ご契約前に必ずお読みいただき、内容を正確に理解のうえ、お申し込みください。  
なかでも、主な免責事由やご契約中の保険契約の解約・減額を前提とした新たな保険契約のお申込みの場合の注意事項など、お客さまにとって不利益な情報が記載された部分について、あらかじめご了解のうえ、お申し込みください。

引受保険会社  
第一フロンティア生命  
第一生命グループ

# E.保険金（給付金）・年金お支払額および件数

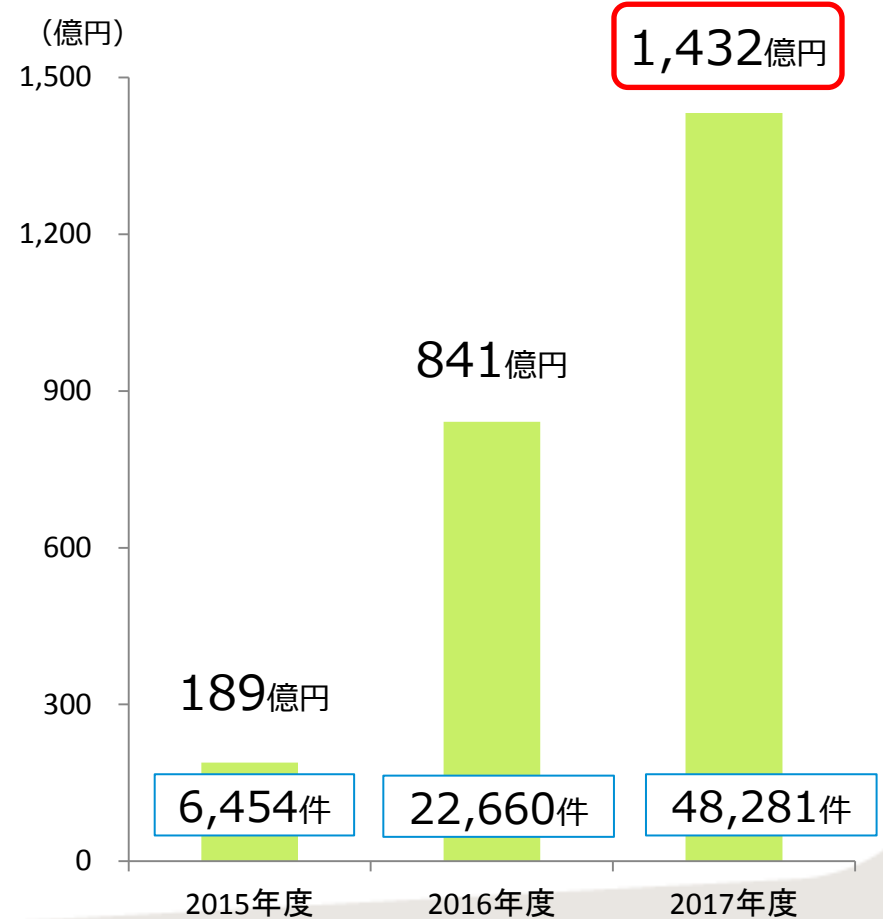
- 当社は、2017年度において死亡保険金・死亡給付金および年金を合わせ2,203億円、57,982件お支払いしています。引き続き、お客さまと大切なご家族の安心で豊かな暮らしを支えていきたいと考えています。

## 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）

## 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