

2019年6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 2018 年度進捗状況等の公表について

第一フロンティア生命保険株式会社(社長:武富 正夫)は、『「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2018 年度進捗状況をまとめるとともに、「方針に基づく具体的取組み」を改定しましたので、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。

また、「方針に基づく具体的取組み」について、以下のポイントを踏まえた改定を行っています。

＜改定のポイント＞

【方針2】お客さま満足の向上、お客さまの QOL 向上に資する優れた商品・サービスをいち早くご提供します。

- 当社は、ご高齢のお客さまのご契約時には、ご家族にも商品内容等を十分にご理解いただいた上でご加入いただくよう、当社が金融機関等代理店に推奨する高齢者募集ルールにおいて、70 歳以上のお客さまのご契約時には、ご家族の同席を原則とする等の改定を行いました。

【方針3】商品・サービス等に関する重要な情報について、お客さまにご理解いただけるよう、商品・サービス等の特性を踏まえ分かりやすくご提供します。

- 外貨建保険のご提案時において、お客さまにとって重要な情報を分かりやすくお伝えするとともに、他の金融商品との比較を容易にするため、生命保険業界全体で商品内容、各種リスク、費用等の情報を記載順も含めて統一した募集補助資料を新たに作成しました。また、保険設計書に実質的な利回りの表示を行う対応を進める等、分かりやすい情報提供に努めています。

【方針6】本方針に基づく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を構築します。

- 当社は、お客さま満足の向上に資する方策等について協議・フォローする場として、「お客さま第一の業務運営」推進委員会を設置しています。本委員会を通じて、お客さまからのお申出内容の分析の強化や、対応策等の検討を実施するとともに、その効果について継続的に確認と振り返りを行い改善していく取組みを推進しています。

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」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。

以上

「お客さま第一の業務運営方針」に 基づく2018年度取組状況

2019年6月28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	◆ 代理店向け研修の実施回数 B ◆ FP 2 級等の資格取得者数	◆ お客さまの声に基づく業務改善の状況 F
	あらゆる業務品質の向上		◆ 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 ◆ 解約率	◆ 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 D ◆ 商品委託代理店数	◆ 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 E	◆ 代理店のコンサルティング力向上に向けた支援状況 I
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

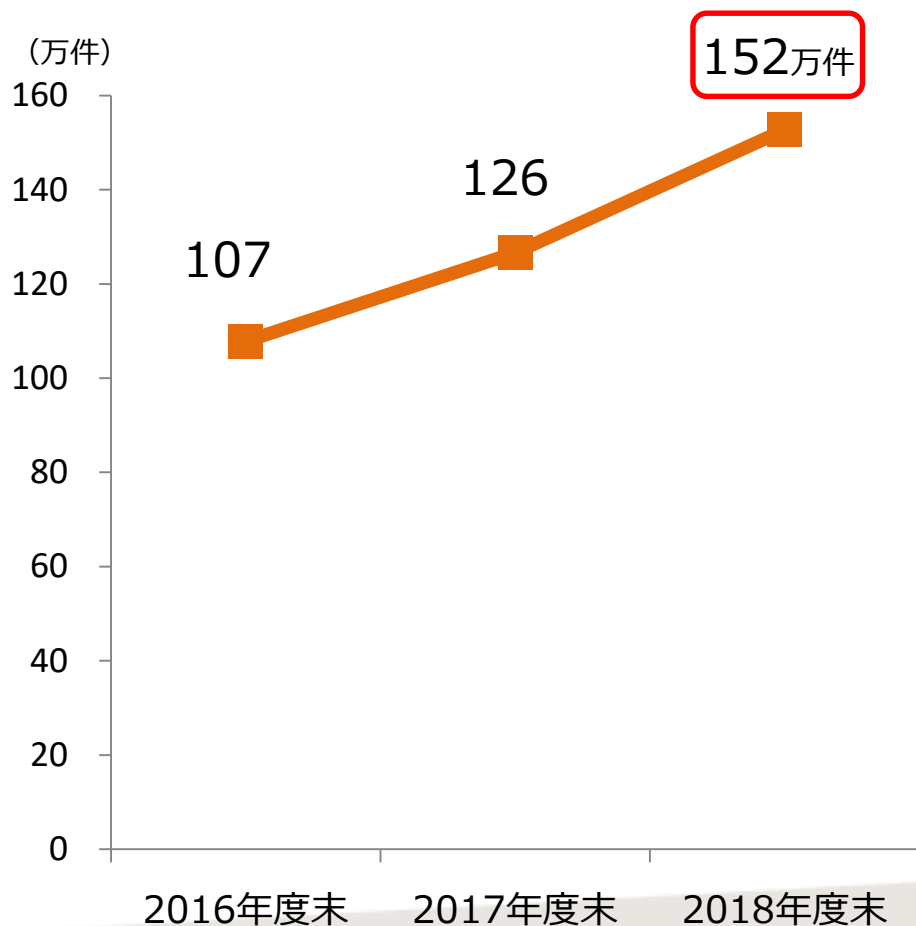
事業の成果 / 取組みの実践状況

保有契約件数および保有契約高（A）

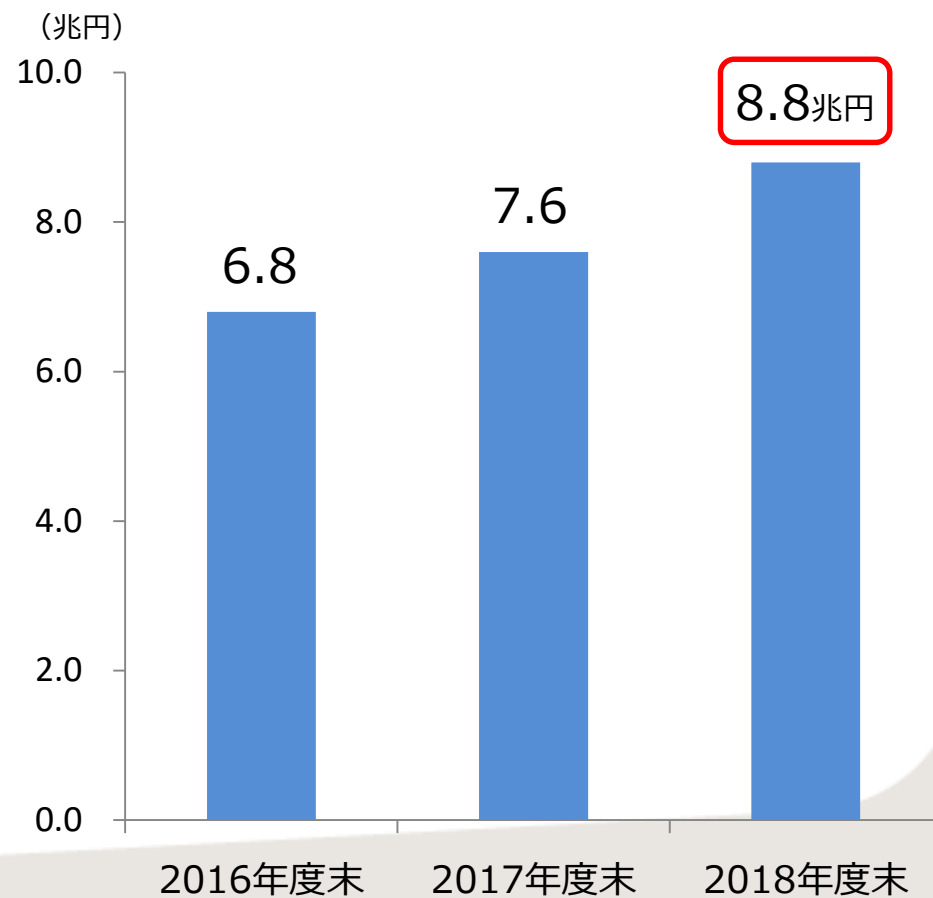
- 資産形成や資産承継を中心としたお客さまの多様なニーズにお応えする商品がご支持を頂き、保有契約件数、保有契約高（※）は拡大しています。

※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

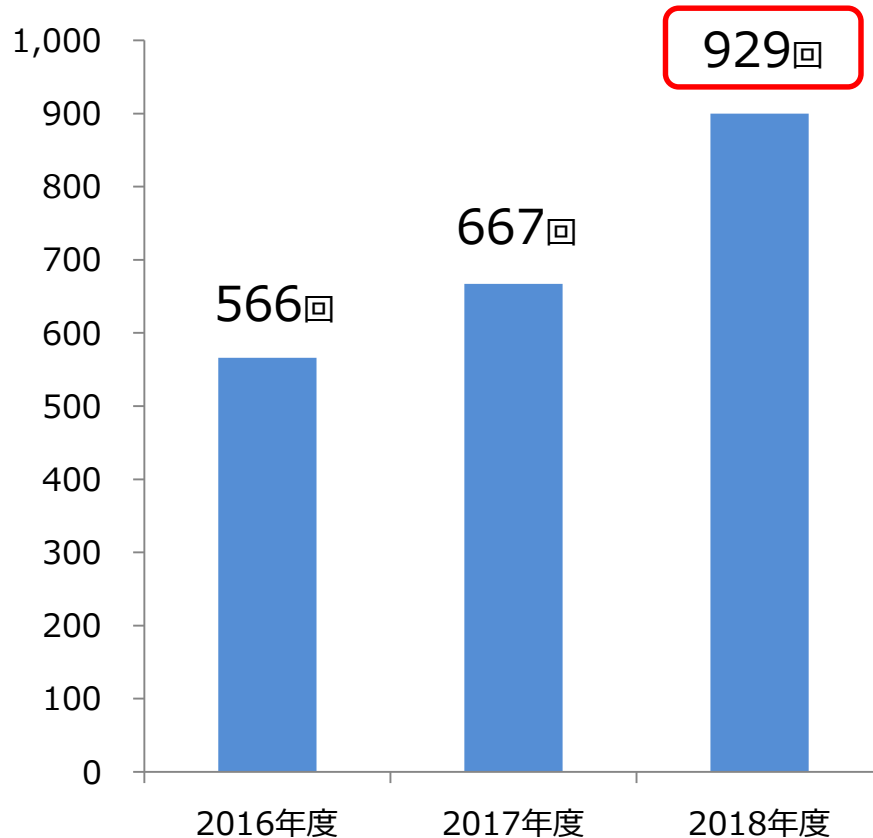


代理店向け研修の実施回数（B） / 代理店のコンサルティング力向上に向けた支援状況（I）

- 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。

※FLP（Frontier Learning Program）

代理店向けFLP研修実施回数



FLP研修の概要

- **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サポートしています**
 - ・公的年金や相続・税務および金融経済、相場見通し等のマーケット周辺知識の強化
 - ・プレゼンテーションスキルアップ
- **社内認定した専門のプロ講師を派遣します**
プロの研修講師として社内認定した「アドバンスト・インストラクター」23名を中心に研修を開催



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）

- 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。



- CTSは、**複数の金融機関のコンサルティング担当者を集めた集合研修**となります。短期集中型で、お客さまとの接点場面を想定した実践的なコミュニケーションスキル等の向上を目指しています。

2018年度 計6回実施し、のべ49代理店が参加



- 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。



- 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ています（※1）。今後、当社従業員の「フィナンシャル・ジェロントロジー（※2）」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きます。

（※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。

（※2） 高齢者の経済活動、資産選択など、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。

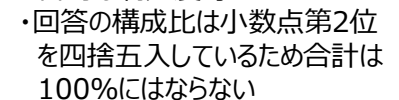
- 当社の従業員においても、商品・サービスについて十分な知識を持ち、最適なコンサルティングを行えるよう、継続的に教育を行う態勢を整備し、専門資格の取得を推進しています。

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（※）
FP 2 級・AFP 取得者	265名	293名	327名
うち、FP 1 級・CFP [®] 取得者	39名	43名	44名
証券アナリスト（2次） 取得者	52名	53名	47名
消費生活アドバイザー 取得者	20名	24名	26名
アクチュアリー正会員数	12名	12名	11名

※2019年4月1日における当社の全従業員数は409名

- ## 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



お客様の声を受けた業務改善件数

2018年度 17件

(参考) 2018年度に実現したお客さまの声を受けた主な改善取組みの一例

7

- 2018年度は新規にご契約頂いた件数の増加もあり、特に外貨建保険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、保険契約へのご加入に関するお申出が増加しました。

2018年度「お客さまの声」の受付件数

分類		2017年度	2018年度
苦情	保険契約へのご加入に関するもの	1,215	1,858
	ご契約後のお手続き等に関するもの	554	364
	保険金・給付金のお支払い等に関するもの	429	466
	その他	1,992	1,795
合 計		4,190	4,483



【「お客さまの声」の定義】

「苦情」は、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。

<保険契約へのご加入に関する主なお客さまの声>

- 死亡時や解約時に、払込んだ保険料が円ベースで保証されると思った
- 契約から3年後には積立金が目標額に到達すると説明された

お客さまにとって重要なリスクや費用等に関して、販売時の分かり易い情報提供に努めてまいります

- ## 募集補助資料

1

- 2

- 実質的な利回りは外貨ベースの利回りであり、円ベースの利回りではありません。

[illegible]

外貨建商品における為替、ご解約時におけるリスク等、商品ご検討にあたって確認頂きたい事項について、表紙および中ページに記載しています。

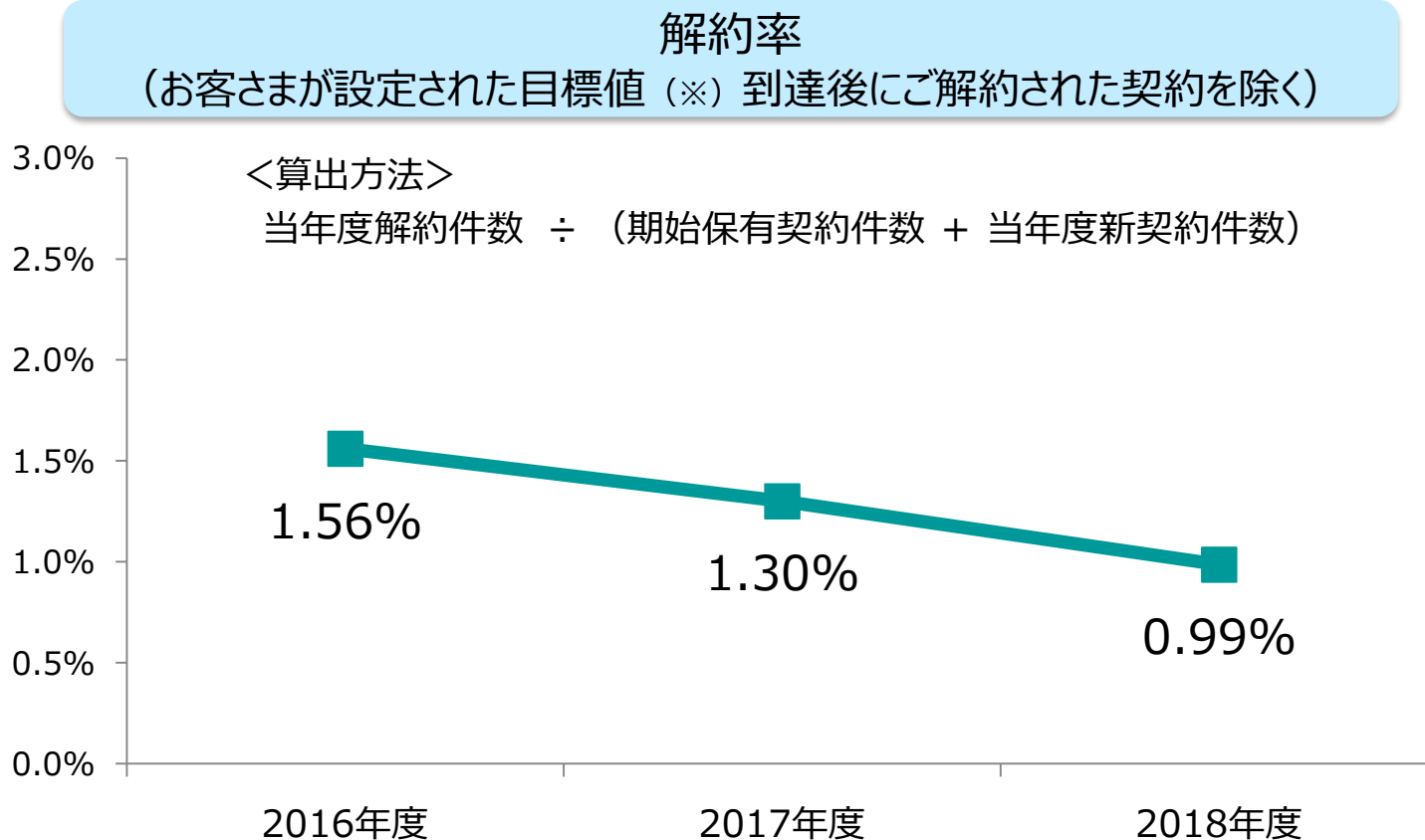
- (※1) 一般社団法人 ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会 (※2) UCDAが独自の視点や特徴的な評価結果を持つ企業・団体に贈る賞

[illegible]

複雑な情報を分かりやすく伝える工夫や、高齢者の視点からも内容が理解しやすい点が高く評価され、受賞に至りました。

- 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（※）を行っています。
- これらの取組みの結果、長期間にわたりご契約頂いており、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



※ 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・商品別販売占率（D）

- 2018年9月より、生前贈与ニーズと老後生活資金の備えに対応した「プレミアストーリー 2」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更なる充実を図りました。
- 資産形成や資産承継のニーズにお応えした「プレミアカレンシー・プラス2」「プレミアプレゼント」「プレミアレシーブ」がお客さまから多くのご支持を頂いています。

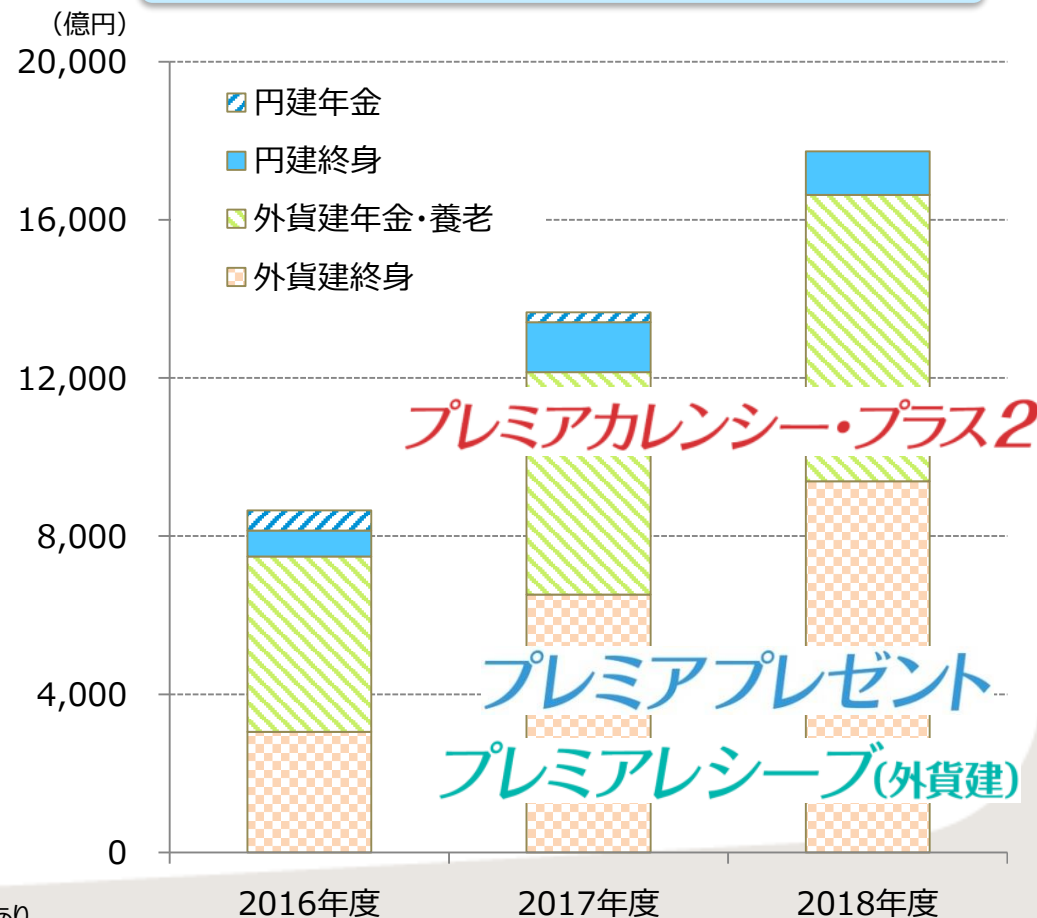
商品ラインアップ

分類		2016 年度末	2017 年度末	2018 年度末※
外貨建	終身	3 商品	4 商品	3 商品
	年金・養老	3 商品	4 商品	4 商品
円建	終身	2 商品 (休止中1商品)	3 商品	3 商品
	年金	2 商品 (休止中2商品)	0 商品 (休止中4商品)	0 商品 (休止中4商品)
合計		10 商品	10 商品	9 商品

2018年9月新商品

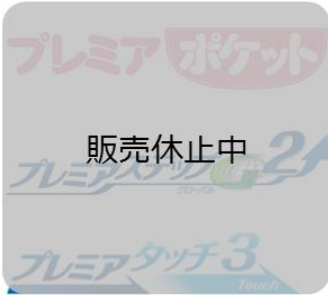
プレミアストーリー2

商品カテゴリ別販売額



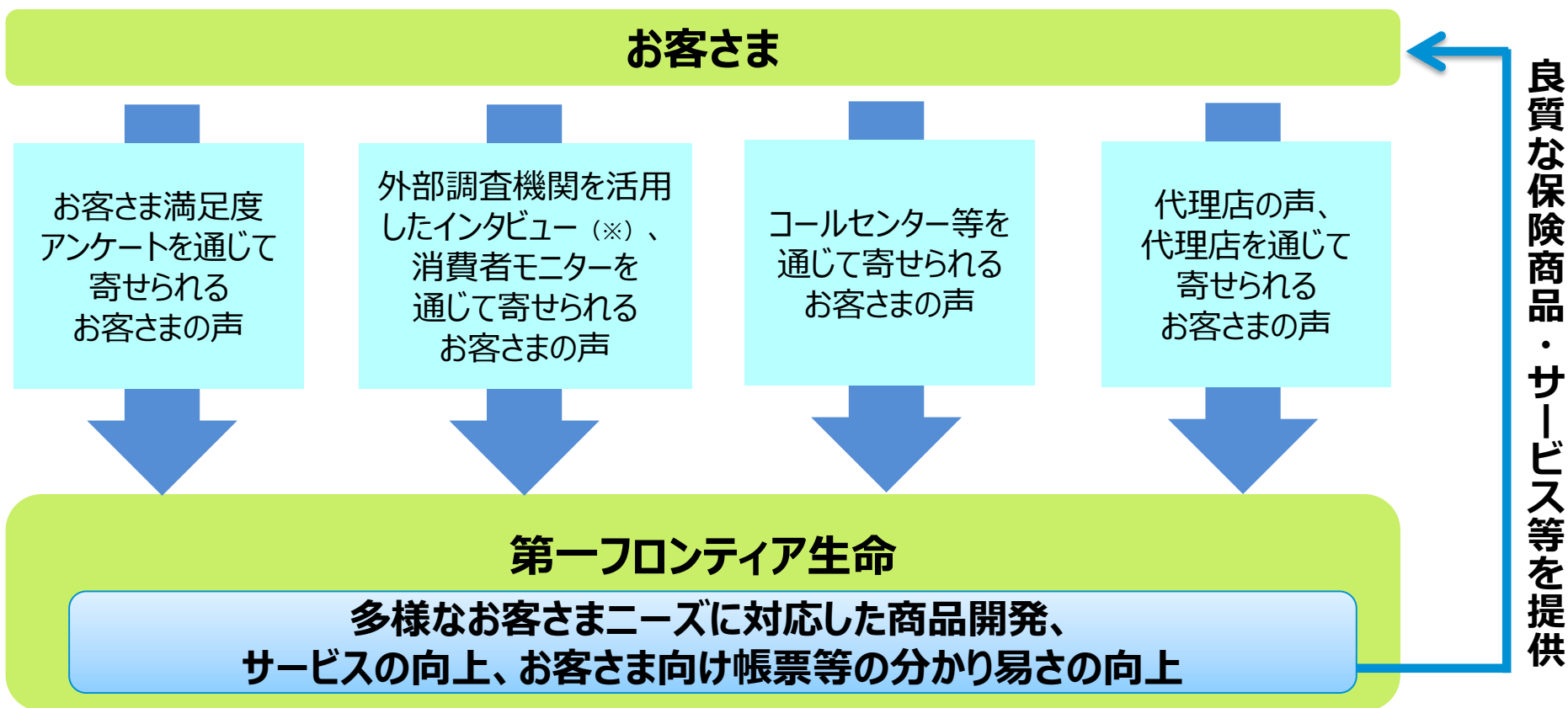
※2017、2018年度においては、同一商品にて外貨建・円建を選択できる商品があり、それぞれの分類に計上しているため、合計商品数と分類別商品数の合計は一致しない

主な商品の概要	
プレミアカレンシー・プラス2	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。
プレミアプレゼント	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、ご遺族の万一の保障ニーズにお応えする終身保険です。
プレミアレシーブ(外貨建)	「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2	大切な家族へつなぐ生前贈与、老後生活資金の備えの2つのニーズにお応えする養老保険です。

	定 額		変 額	
	円 貨	外 貨	円 貨	外 貨
年金・養老		自分でつかう・家族に渡す  ふやしてつかう プレミアカレンシー・プラス2		ふやしてつかう  
終身	ふやしてのこす  受け取りながらのこす プレミアレシーブ(円建)		ふやしてのこす  	

多角的なお客さまニーズの把握への取組み状況（H）

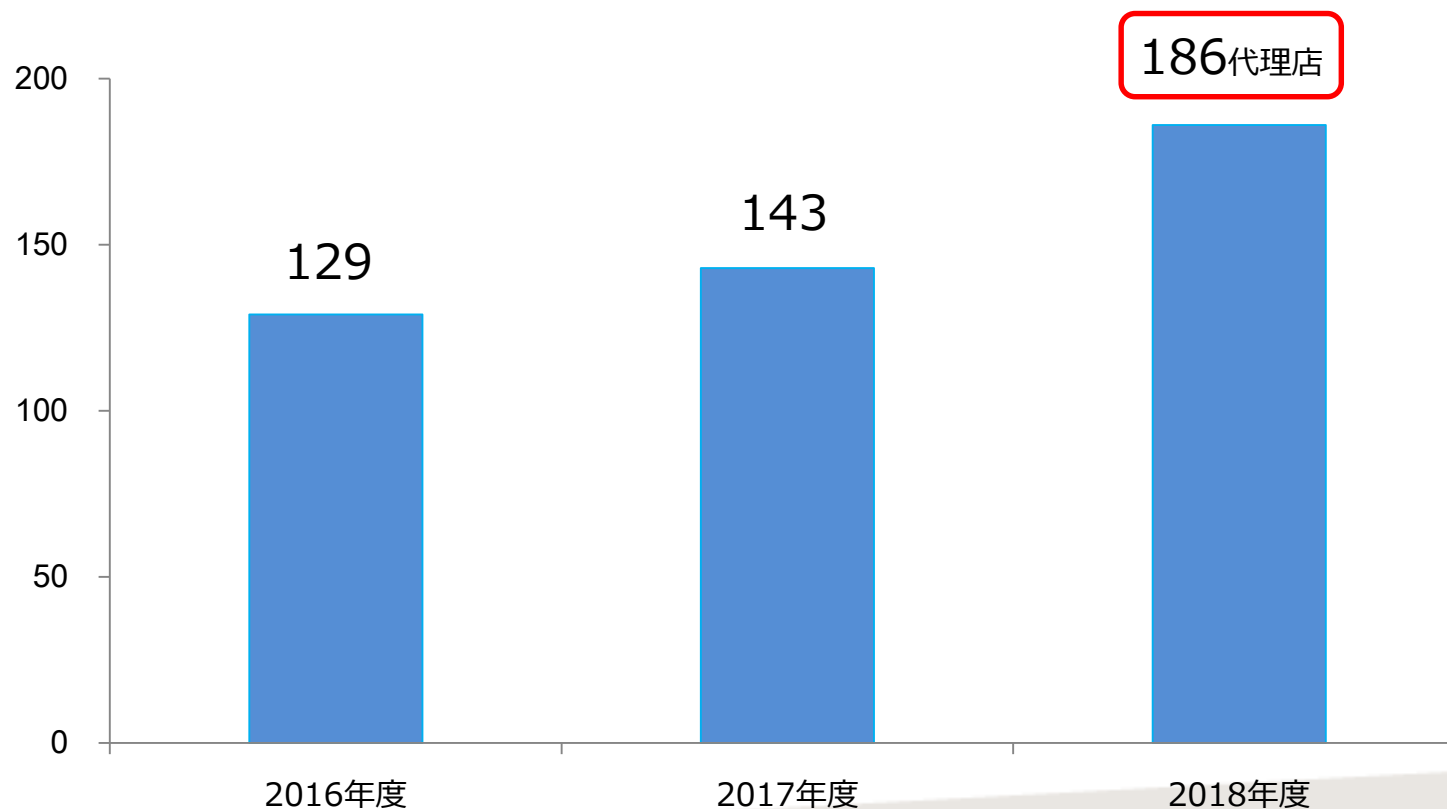
- お客さま満足度アンケート、消費者モニター等の取組みにより、多角的なお客さまニーズの把握に努め、商品開発、サービス等の向上に活かしています。



※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に加え、乗合代理店でのお取り扱いが拡大し、2018年度末時点で186代理店と多くのご支持を頂いています。

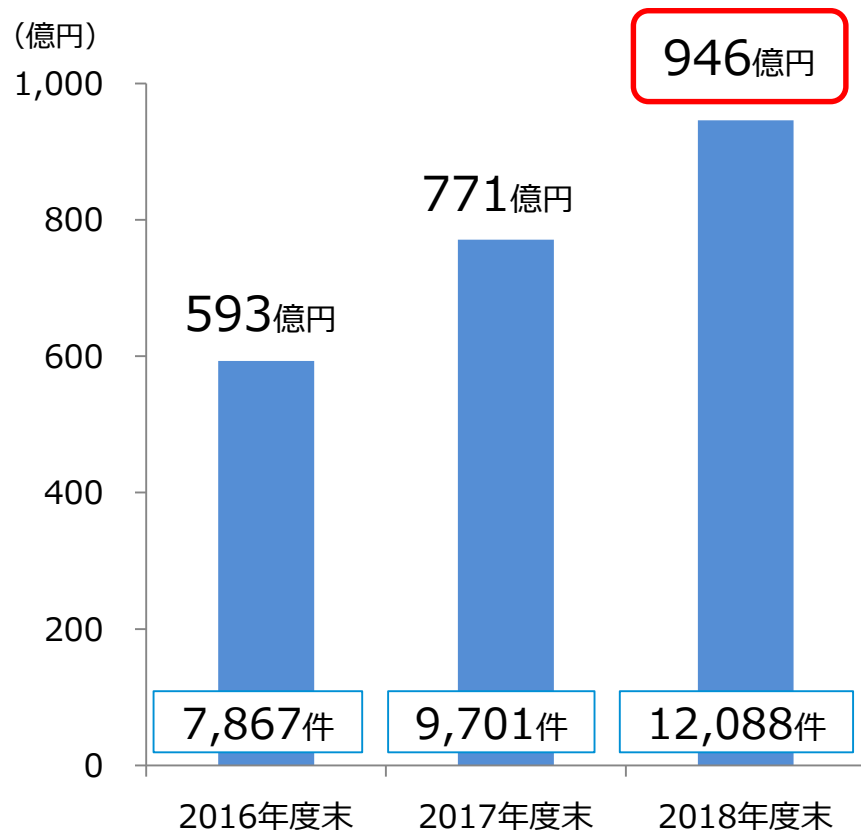
商品委託代理店数



※募集代理店委託契約を締結している代理店数

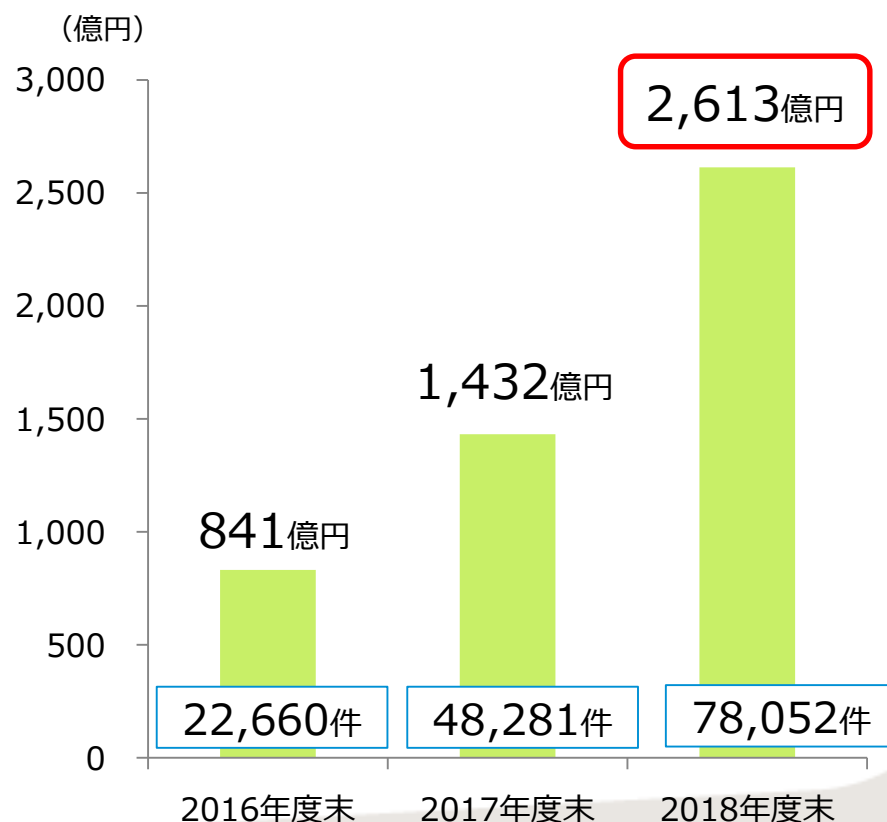
- 当社は、2018年度において死亡保険金・死亡給付金および年金を合わせ3,559億円、90,140件お支払いしています。引き続き、お客さまと大切なご家族の安心で豊かな生活を支えていきたいと考えています。

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