

2020年6月16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 2019 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)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 2019 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。

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2019年度取組み状況

2020年6月16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	◆ 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

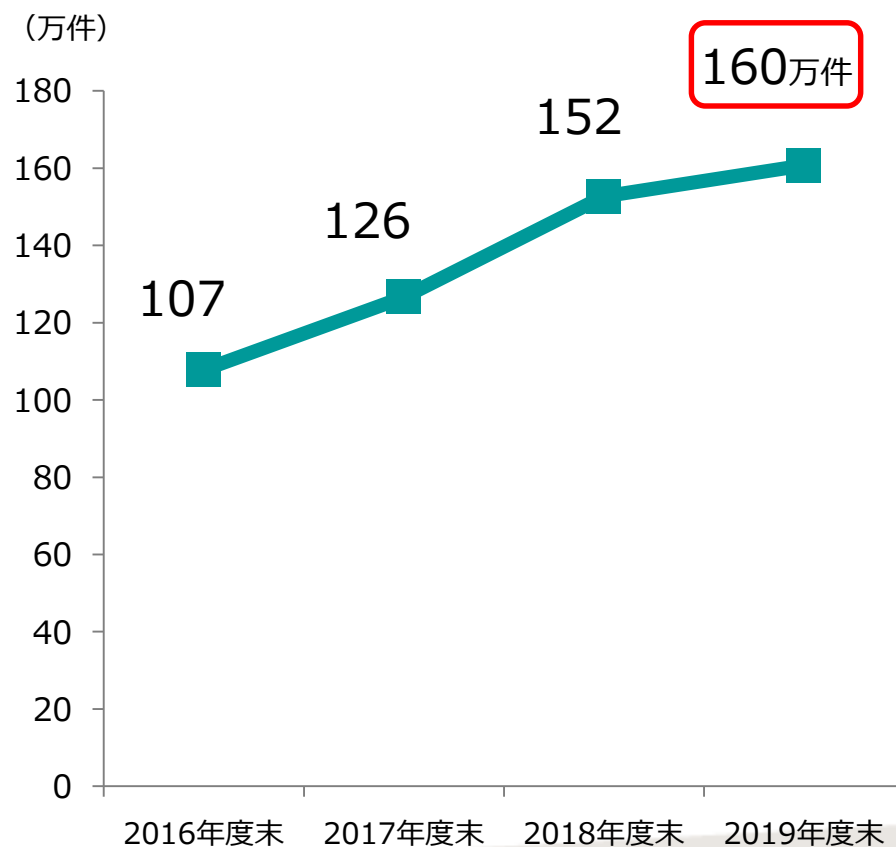
事業の成果 / 取組みの実践状況

保有契約件数および保有契約高（A）

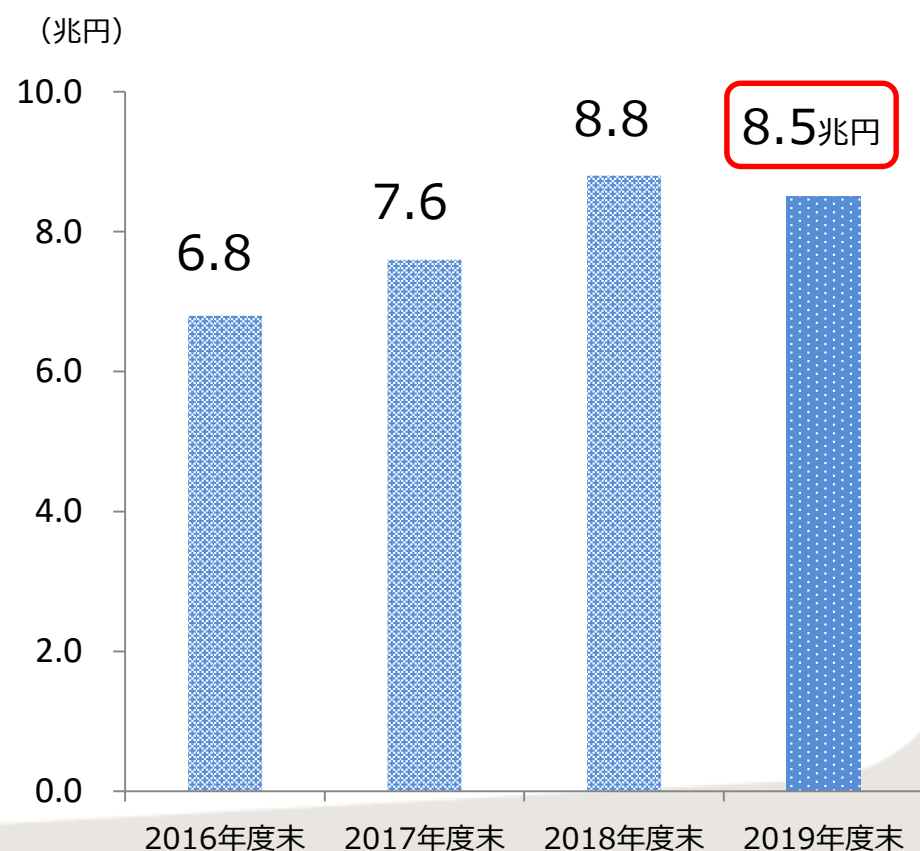
- 資産形成や資産承継を中心としたお客さまの多様なニーズにお応えする商品がご支持をいただき、保有契約件数は増加しました。
- 2019年度は為替水準が円高に推移したため、円換算した外貨建保険の保有契約高が減少し、全体の保有契約高はわずかに減少しました。

※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

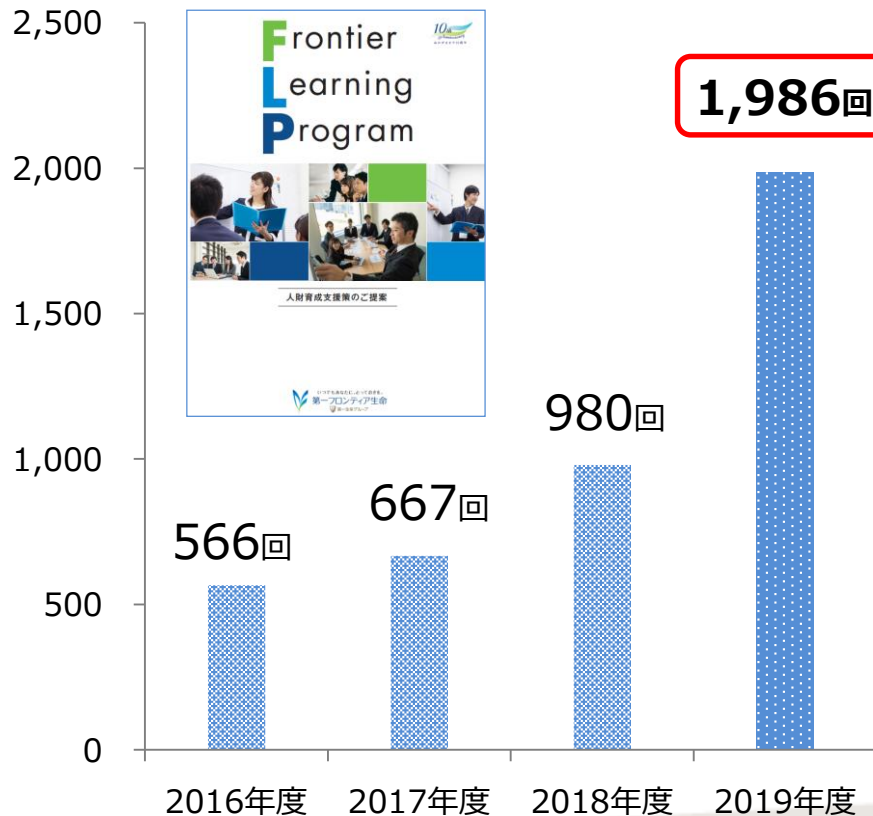


代理店向け研修の実施回数（B） / 代理店のコンサルティング力向上に向けた支援状況（I）

- 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。
- 2019年度はこれまで以上に積極的に研修を開催し、実施回数は大幅に増加しました。

※FLP (Frontier Learning Program)

代理店向けFLP研修実施回数



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」を中心に研修を開催しています。2019年度は育成に注力し、前年度より13名増の**36名**が認定されました。



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が集まる集合研修**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。
- 19年度より**オーディエンス・レスポンス・システム（※）**を活用し、講師と受講者の双方向のコミュニケーションを強化するとともに、受講者の理解度を分析することで、より効果的なプログラムを提供できるよう取り組んでいます。

※講師の質問に対する研修参加者の回答をリアルタイムで確認・集計するシステム

2019年度 **56代理店**が参加（計6回実施）



- 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。
- 19年度は運用期間満了を迎えるお客さまを丁寧にフォローいただけるよう、「満期のお手続きQ & A」やお客さまのライフスタイルの変化について考えるための動画等、**アフターフォローのためのコンテンツの充実を図りました。**

満期のお手続きQ&A

満期のお手続きに関する お客さまからよくあるQ & A

り対応について、よくあるご質問をまとめ
られるお客さまへの対応時にご活用

※資料は店内でご利用は、資料利用には関係ありません

満期のお手

満期時の対応に
満期を迎えられ

歳月とともに悩みも変化する!?

ご加入時とくらべて変わったこと?



ご加入時とくらべて変わったこと!? **動画**（約1分30秒）

ご契約時に比べて、あなたの周りにどんな変化がありましたか？

例えば、「孫ができた」「定年退職を迎えた」「病気や介護への不安」など……

一方で、「長引く低金利」「社会保障への不安」など変わらないこともあります。

そのような中、満期を迎える皆さまに考えていただきたいことを、こちらの動画でご紹介します。

動画を閲覧する



- 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**（※）」の知識修得に取り組んでいます。

（※）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。

- 19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」を当社の代理店営業担当者を中心に約150名が受講しました。
- 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」の知識を活用した「ジェロントロジー研修」を積極的にご提供しています。

2019年度 **31代理店** に提供



- 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（※）
F P 2 級・A F P 取得者	265名	293名	327名	352名
うち、F P 1 級・C F P [®] 取得者	39名	43名	44名	45名
証券アナリスト（2次） 取得者	52名	53名	47名	54名
消費生活アドバイザー 取得者	20名	24名	26名	29名
アクチュアリー正会員数	12名	12名	11名	13名

※2020年4月1日における当社の全従業員数は437名

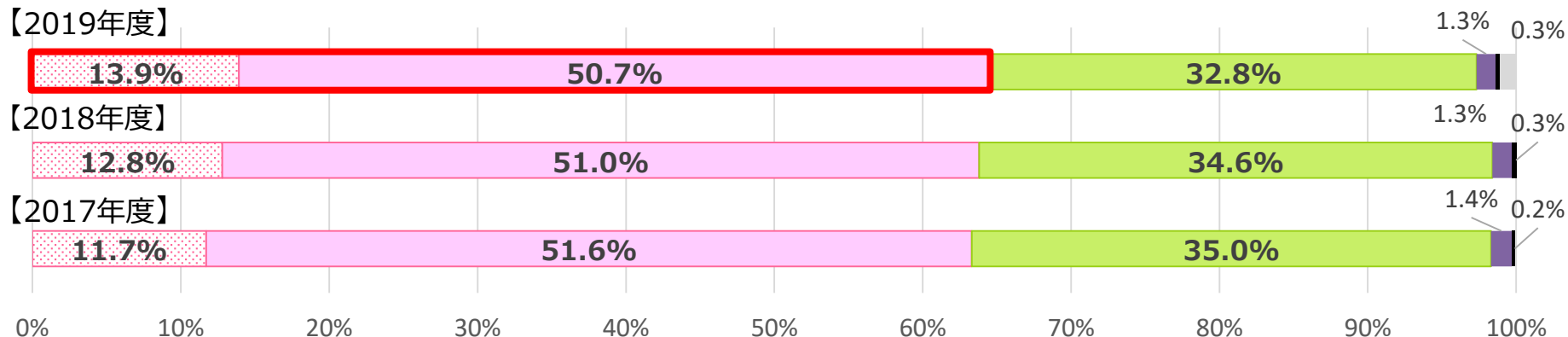
- 新たに保険契約を申し込まれたお客さまの総合的な満足度の割合において、「とても満足」+「満足」は6割以上となり、「不満」+「とても不満」は低水準となりました。

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：2019/4/1～2020/3/31）	38,861
運用期間満了を迎えられたお客さま（実施期間：2019/4/1～2020/3/31）	47,333

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

■ とても満足
 ■ 満足
 ■ 普通
 ■ 不満
 ■ とても不満
 ■ 無回答



【アンケート概要】

＜調査対象＞

・新たに保険契約を申し込まれたお客さま

＜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

- ご契約期間満了を迎えたお客さまから、多くの感謝のお声をいただきました。
- 一方で、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。

2019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
苦情	保険契約へのご加入に関するもの	1,215	1,858	1,827
	ご契約後のお手続き等に関するもの	554	364	466
	保険金・給付金のお支払い等に関するもの	429	466	630
	その他	1,992	1,795	1,833
小 計		4,190	4,483	4,756
ご意見・ご要望		57	137	208
感謝の声		82	178	1,501
合 計		4,329	4,798	6,465

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

2019年度 20件

2017年度：16件、2018年度：17件

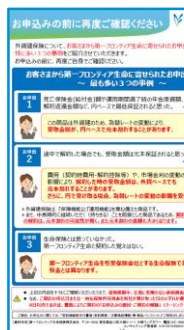
【「苦情」の定義】

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）

- 外貨建保険のご契約時に商品内容、リスク、費用等について説明が十分でなかったことによるお申出をいただきました。

- お客さまから多く寄せられるお申出事例をまとめたリーフレットや主なリスクについてお客さまにご確認いただくためのツールを金融機関代理店に提供し、商品説明時にご活用いただいています。



お客さまから第一フロンティア生命に寄せられたお申出（苦情） ～ 最も多い3つの事例 ～

お申出 1 死亡保険金（給付金）額や運用期間満了時の年金原資額、解約返還金額など、円ベースで最低保証されると。 *裏面もご確認ください

この商品は外貨建のため、為替レートの変動により、**受取金額が、円ベースで元本割れすることがあります。**

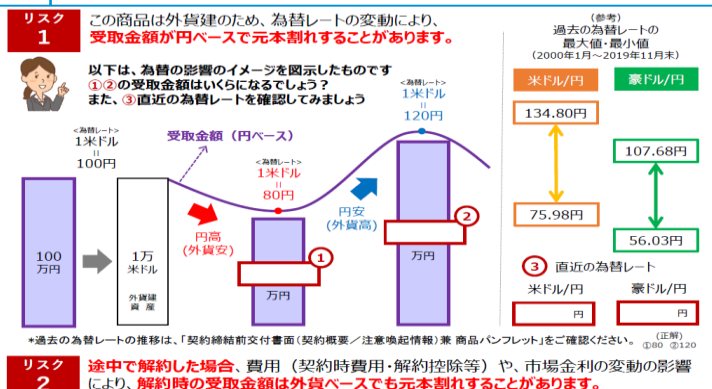
理解しました ☐

お申出 2 途中で解約した場合でも、受取金額は元本保証されると。 *裏面もご確認ください

費用（契約時費用・解約控除等）や、市場金利の変動の影響により、**解約した時の受取金額は、外貨ベースでも元本割れすることがあります。**

さらに、円で受け取る場合、為替レートの変動の影響を受けます。

理解しました ☐



- ご契約いただいている変額保険の運用状況について理解を深めていただけるよう、お客さまに年4回郵送している「特別勘定（変額部分）四半期運用レポート」の見方に関する説明をWebページに掲載し、そのWebページにつながるQRコードを「四半期運用レポート」に掲載しました。

特別勘定（変額部分）四半期運用レポート (2020年3月末現在)

この「特別勘定（変額部分）四半期運用レポート」は、**変額部分の運用状況を開示したものです。**
定額部分を含めたお客さまの積立金の状況につきましては、「ご契約状況のお知らせ」をご覧ください。

※3月末、6月末、9月末、12月末の3か月ごとの運用状況を特別勘定（変額部分）四半期運用レポートとして翌月下旬以降に郵送しています。

※このレポートは特別勘定（グローバル分散型（豪ドル））の運用状況を開示するためのものであり、将来の運用成果を示唆あるいは保証するものではありません。

※このレポートの見方について、当社ホームページに掲載しております。

<https://www.d-frontier-life.co.jp/customer/qr/index.html>もしくは右記QRコードをご参照ください。



レポートの見方に関する説明（Webページ）

価格変動リスク 特別勘定の基準価額の下振リスクがあります。

※開示されている資産については、上記リスクによる資産価値の下落が特別勘定の基準価額の下振原因となりますが、先般は行っている資産については、基準価額の上昇が特別勘定の基準価額の下振原因となります。

グローバル分散型（豪ドル）

特別勘定基準価額（2018年12月末）	①	69,709.2	⑤	16.39%
運用による増減	③	11,424.5		6.32%
株式		4,410.7		5.27%
債券		3,675.7		2.94%
通貨		1,423.9		1.9142
商品		1,914.2		0.51%
保険契約関係費用・資産運用関係費用（信託報酬）	④	▲0.3551		▲0.51%
特別勘定基準価額（2019年3月末）	②	80,778.6		15.88%

① 3か月間の特別勘定基準価額です。
② 計算基準日（現在）の特別勘定基準価額です。
③ ①と②の差（増減額）のうち、資産運用によるものです。
④ ①と②の差（増減額）のうち、諸費用によるものです。
⑤ 「増減額・資産運用による増減（投資費用）」となります。
⑥ ⑤を①で割った比率で表示しています。
⑦ 3か月間における資産の配分比率の推移（投資方針）や特別勘定基準価額の増減に寄与した資産の動きなどを記載しています。

- 継続的に第三者評価機関であるUCDA（※1）のコンサルティングを受け、販売資料等の分かり易さ向上に日々努めています。
- 2019年度はコンサルティングによって得たノウハウとお客さまからいただいたご要望等をもとに「ご契約状況のお知らせ」（※2）の改訂を行いました。

（※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）「ご契約状況のお知らせ」は変額保険のご契約者さま宛に、3か月に一度お送りしています。

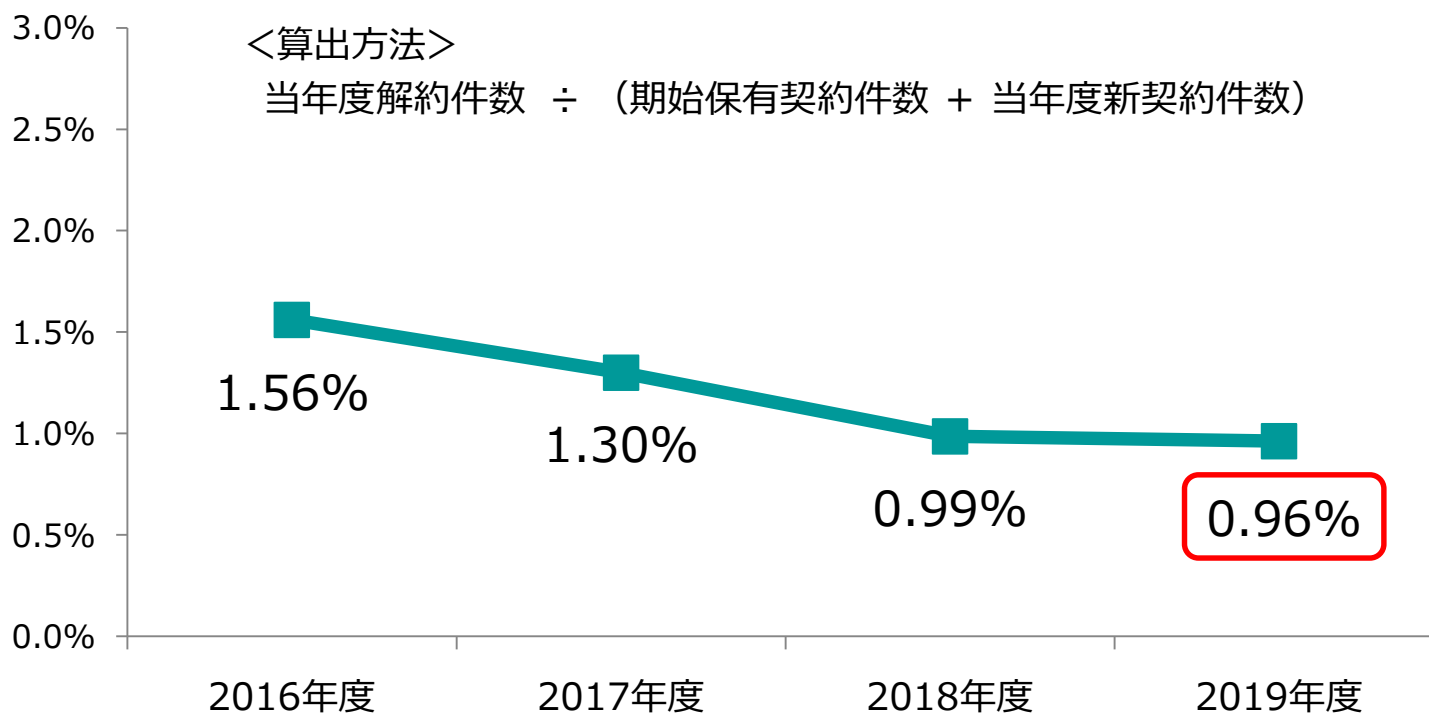
ご契約状況のお知らせ

お客さまのご契約の情報を分かり易く大きく表示

- お客様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、多くのお客様に長期間にわたりご契約いただいております、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回郵送しています。

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

- 2019年7月より、毎月こつこつと保険料を支払う平準払商品『**つみたて終身・フロンティア**』の販売を開始。2019年10月には、長生きリスクへ備える「満期重視プラン」を選択できる『**プレミアカレンシー 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ラインアップの更なる充実を図りました。

2019年度新商品

7月 **つみたて終身**
・フロンティア(外貨建)

10月 **プレミアカレンシー3**

当社の主な商品の概要

プレミアカレンシー3 	「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	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。
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）

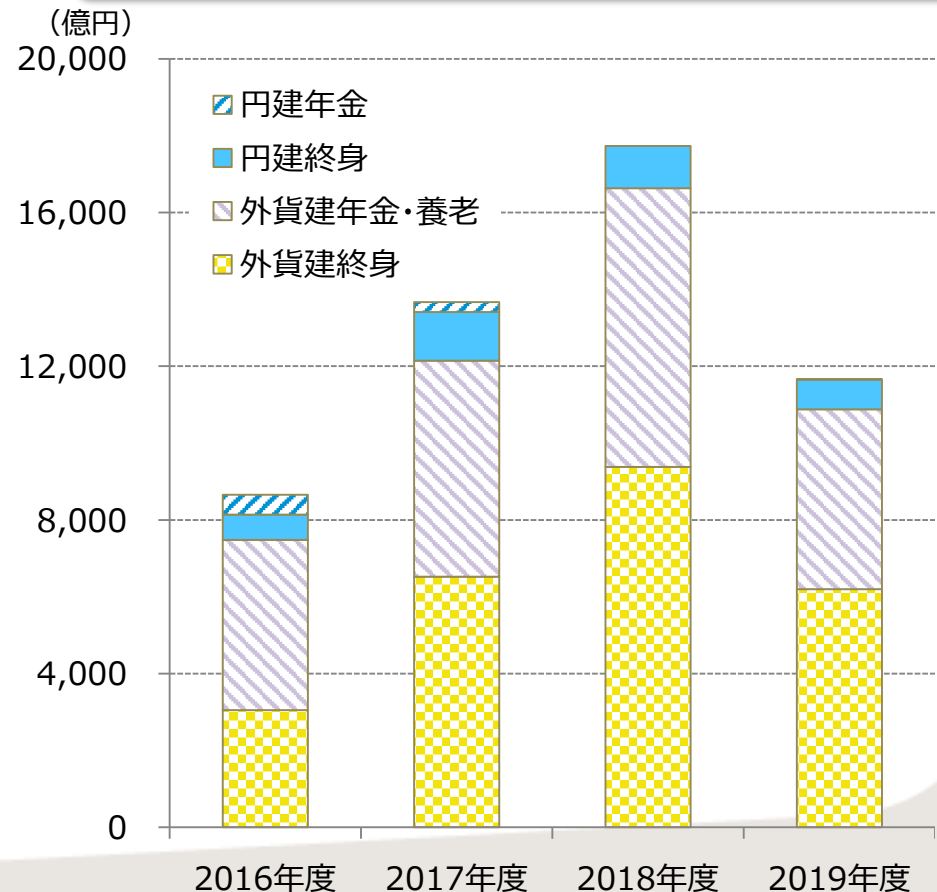
- 2019年度は新たに2商品の販売を開始し、お客さまの多様なニーズにお応えする商品ラインアップの充実を図りました。
- 外貨建ての商品を中心に資産形成や資産承継のニーズにお応えした商品がお客さまから多くのご支持をいただいています。

カテゴリ別商品数

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

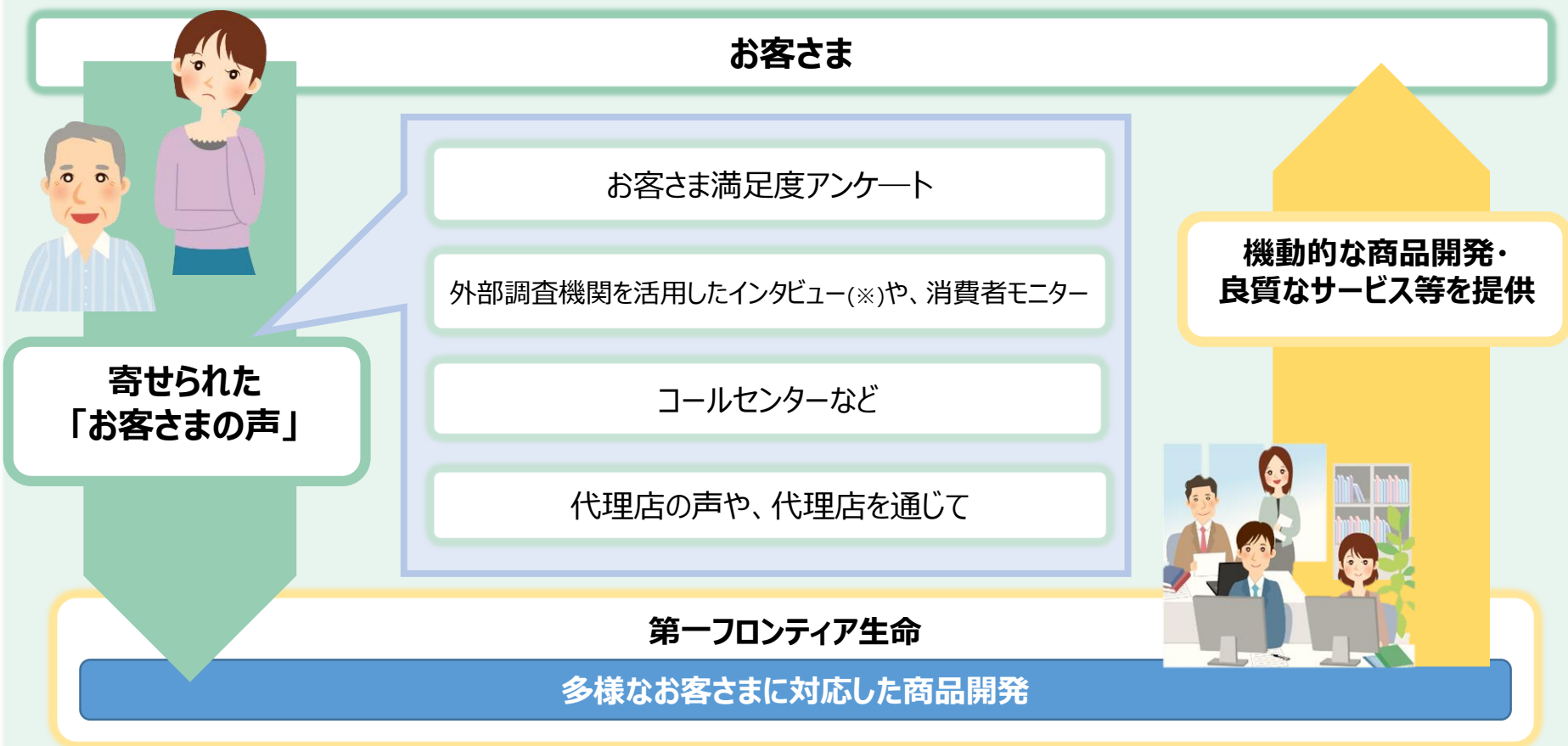
※同一商品にて外貨建・円建を選択できる商品があり、それぞれの分類に計上しているため、合計商品数と分類別商品数の合計は一致しない。

商品カテゴリ別販売額



多角的なお客さまニーズの把握への取り組み状況（H）

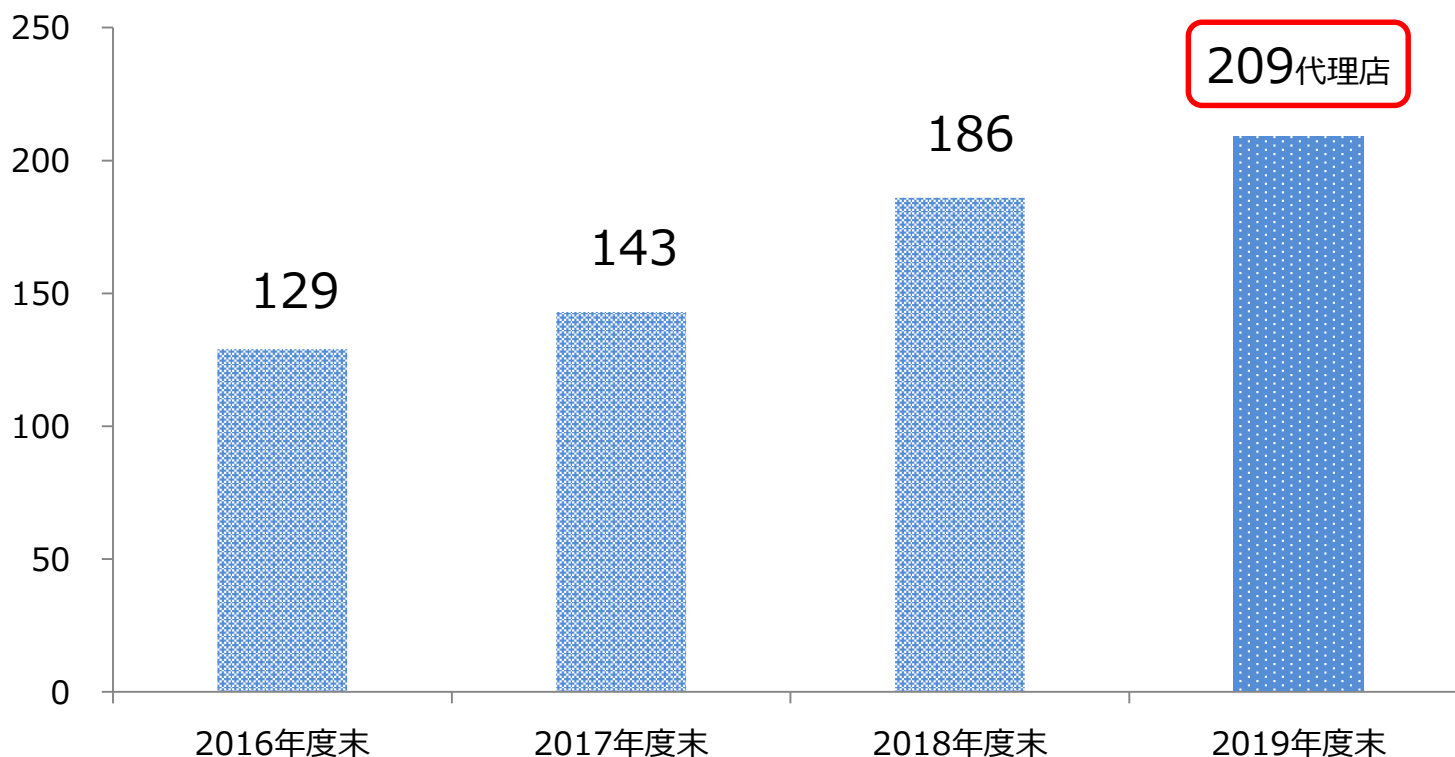
- お客さま満足度アンケート、消費者モニター等の取り組みにより、多角的なお客さまニーズの把握に努め、商品開発、サービス等の向上に活かしています。



※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）

- 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取り扱いが拡大し、2019年度末時点で209代理店と多くのご支持をいただいています。

商品委託代理店数

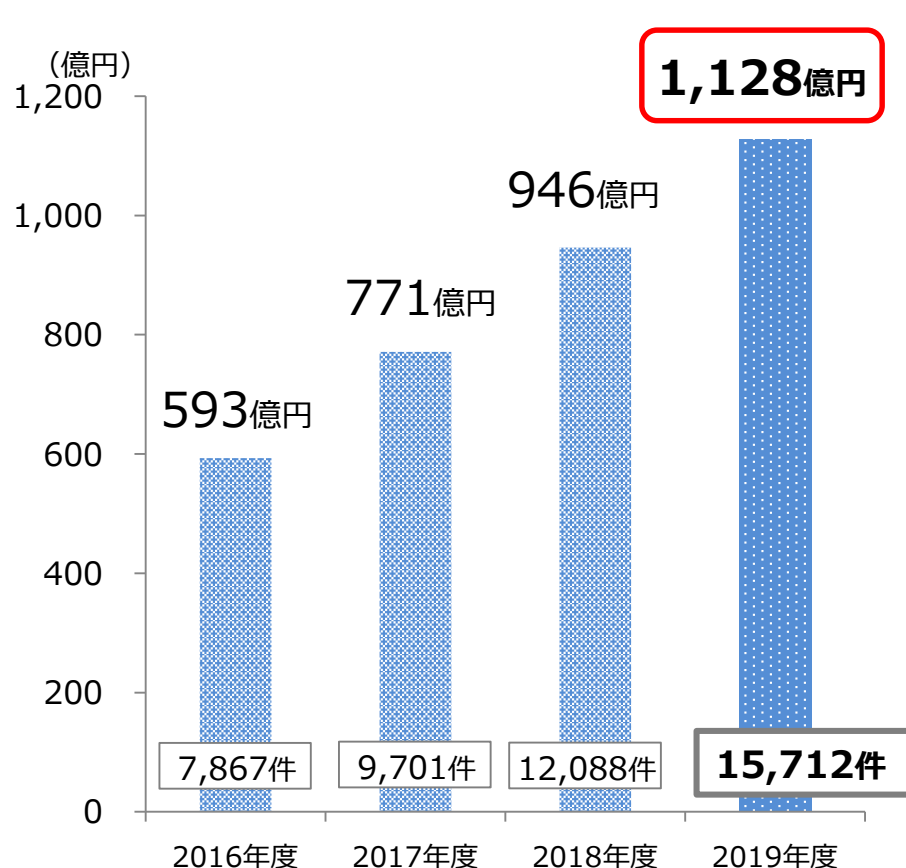


※募集代理店委託契約を締結している代理店数

保険金（給付金）・年金お支払額および件数（E）

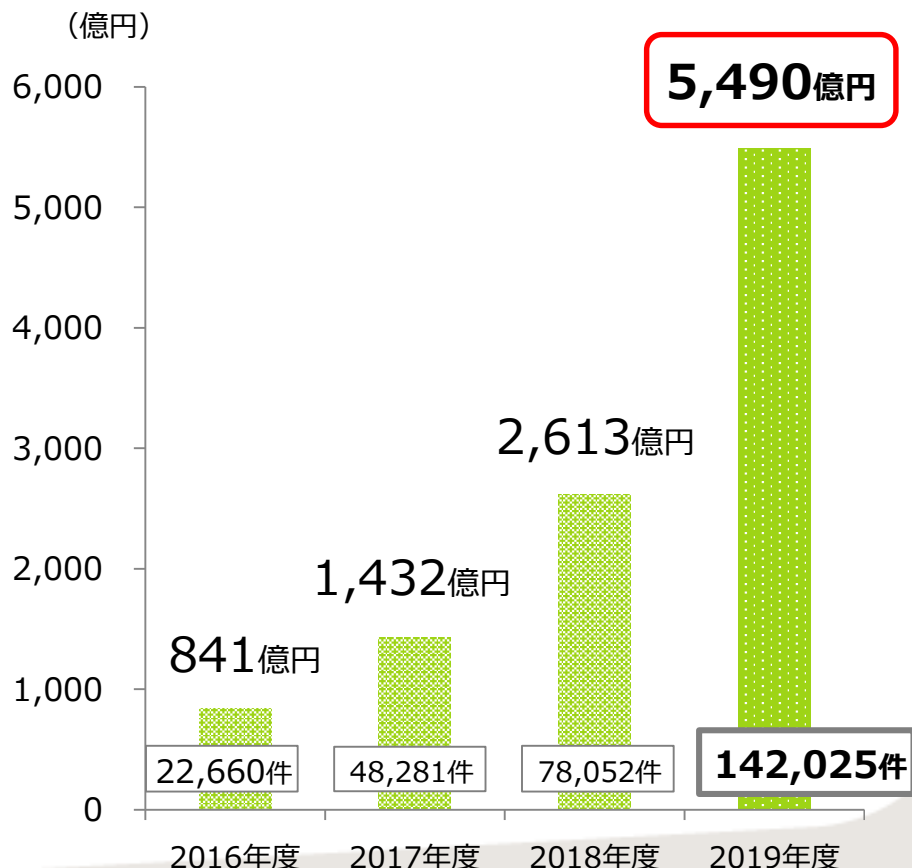
- 2019年度において死亡保険金・死亡給付金および年金を合わせ157,737件、6,618億円をお支払いしました。引き続き、お客さまと大切なご家族の安心で豊かな生活を支えていきます。

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

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上げます。

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>

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(2020年9月末まで)に延長させていただきます。

また、2020年9月末までに保険料全額の払込みが困難な場合、保険料の払込期限を2021年4月末日まで延長いたします。

<各種手続きについて>

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。