



2022年6月29日

『「お客さま第一の業務運営方針」に基づく 2021年度取組み状況』の公表

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、以下「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」に基づく、2021年度の取組み状況をまとめましたのでお知らせします。

第一生命グループは、「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のもと、経営品質の絶えざる向上に取り組んでいます。

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、「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、また、お客さまからの評価等を真摯に受けとめ、業務の品質向上やその取組みのスピードを加速させるとともに、その状況を積極的に公表しています。

(公表内容の詳細につきましては、別紙をご覧ください。)

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2021年度取組み状況

2022年6月

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

- 取組み状況は、「取組みの実践状況」、取組みの実践の結果としての「お客さまからの評価」、最終的な「事業の成果」に区分しています。
- 各視点に基づく取組みについては、改善活動等の定性的な取組みに加え、各取組みの進捗を定量的に計る指標(KPI)を設定しており、その実績を公表しています。
- 合わせて、各取組み状況が「お客さま第一の業務運営方針」（本資料上の表示は「方針」）の、どの方針に基づく取組みであるのか、それぞれ表示しています。また、各方針と金融庁『顧客本位の業務運営に関する原則』（本資料上の表示は「原則」）の対応関係につきましては、当社HPに対応表を掲載しています。

お客さま第一の追求に向けた3つの視点	具体的取組み	取組みの実践状況	お客さまからの評価	事業の成果
① お客さま第一を実践し、自ら高めていく	a) 高い専門性と職業倫理の追求 方針1 原則2 b) あらゆる業務品質の向上 方針1 原則2 方針6 原則7 業務運営を適切に評価する体制の構築	各取組みの振返り・評価等 + 【KPI】 [ジェロントロジー協会資格認定者数] [FP2級等の資格取得者数] 各取組みの振返り・評価等 + 【KPI】 [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]	各取組みの振返り・評価等 + 【KPI】 [NPS] [コールセンターの対応内容に関するアンケート]	各取組みの振返り・評価等 + 【KPI】 [お客さま数]
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	c) 良質な商品、サービスのわかりやすいご提供 方針2・3 原則4・5・6 d) 定期的・継続的な情報提供、フォローアップ 方針2 原則6	各取組みの振返り・評価等 + 【KPI】 [代理店向け研修の実施回数] 各取組みの振返り・評価等 + 【KPI】 [ご家族安心サポート付加件数]		
③ お客さま・社会への社会的責任を果たす	e) 利益相反の適切な管理 方針5 原則3 f) サステナビリティの推進 方針4	各取組みの振返り・評価等 各取組みの振返り・評価等		

①お客さま第一を実践し、自ら高めていく

a) 高い専門性と職業倫理の追求

【KPI】日本金融ジェロントロジー協会資格認定者数

方針1,1-(1),1-(2) 方針2-(5)
 原則2 原則6-(注)5

- 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「金融ジェロントロジー」の知識修得に取り組んでおり、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。
- 「日本金融ジェロントロジー協会」が提供する「エッセンシャル金融ジェロントロジー講座」を受講し、同協会の資格認定者となった従業員数は合計で229名となりました。



**2021年度末時点
 ジェロントロジー協会
 資格認定者数
 229名
 (前年度末 +21名)**

【KPI】FP2級等の資格取得者数

方針1,1-(1),1-(2) 方針2-(5)
 原則2 原則6-(注)5

- 多様化・高度化するお客さまニーズへの対応力を高めるため、当社従業員においても、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。

資格	2017年 4月	2018年 4月	2019年 4月	2020年 4月	2021年 4月	2022年 4月
FP2級・AFP取得者	265名	293名	327名	352名	377名	375名
うち、FP1級・CFP® 取得者	39名	43名	44名	45名	48名	59名
証券アナリスト(2次) 取得者	52名	53名	47名	54名	57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	36名
アクチュアリー正会員数	12名	12名	11名	13名	15名	12名

※2022/4/1時点の従業員数は510名

b) あらゆる業務品質の向上

【KPI】お客さまの声受付件数

方針1-(3)

原則2-(注)

- 2021年度は、お客さまニーズにお応えする新商品の開発に加え、安心してご契約を継続頂くための新たなサービス「ご家族安心サポート」の取扱いを開始しました。また、円安の進展によって、多くのご契約についてお客さまが設定された目標値※に到達し、資産形成にお役立ていただきました。
- 一方で、「ご家族安心サポート」のご加入手続きに関するお申出や、目標値到達後の契約内容照会・お手続きに関するお申出等を多く頂いたことで、お客さまからの受付件数は前年度から増加し7,182件となりました。
- 引き続き、お客さまからのご意見・ご要望を広く収集し、真摯に受け止め、業務の改善やサービスの向上につなげてまいります。

※「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」の割合で、目標値到達後は一括受取や円建保険として継続等の選択が可能

分類		2019年度	2020年度	2021年度
苦 情	保険契約へのご加入に関するもの	1,827	1,328	1,134
	ご契約後のお手続き等に関するもの	461	633	1,512
	保険金・給付金のお支払い等に関するもの	628	352	577
	その他	1,841	1,780	2,667
小 計		4,757	4,093	5,890
ご意見・ご要望		208	232	697
感謝の声		1,501	403	595
合 計		6,466	4,728	7,182

【KPI】お客さまの声を受けた業務改善件数、お客さまの声に基づく業務改善の状況

方針1-(3)

原則2-(注)

- お客さまへのアンケート、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は8件でした。
- 2021年度は各種手続きをインターネット上でスピーディに行いたいという声を多く頂き、WEB上でお手続き頂ける機能を拡充する等、お客さまの利便性向上に努めました。

(参考)2021年度に実現したお客さまの声からの主な改善取組みの一例

お客さまの声	業務改善内容
各種手続きをインターネットでスピーディに行いたい	<ul style="list-style-type: none"> ・死亡保険金の請求および目標値の設定・変更手続きに関して、WEBでのお手続きを可能としました。 ・「ご契約者さま向けインターネットサービス」利用時に必要となるID発行を、郵送ではなくEメールでのお知らせに変更することで、申請から発行までに要する時間を短縮しました。

お客さまの声を受けた業務改善件数

2021年度 8件

b) あらゆる業務品質の向上

【KPI】解約率

方針1-(3)

原則2-(注)

- 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き、経済環境の変動による影響はあるものの、解約率（保障性商品）は1%台の低水準で推移しています。

解約率（保障性商品）

<算出方法>

当年度解約件数 ÷ (期始保有契約件数 + 当年度新契約件数)



※対象商品は広汎商品名「プレミアプレゼント」「プレミアプレゼント2」で、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

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

c) 良質な商品、サービスのわかりやすいご提供

商品ラインナップ

方針2-(1)

原則6-(注)3

- 2021年度は新たに3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。
- 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。

NEW

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2

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

「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。

NEW

プレミアストーリー4

「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」「生存給付金の支払日を指定したい」等の多様な生前贈与ニーズにお応えする終身保険です。

NEW

プレミアジャーニー

年金原資額について、一時払保険料以上を指定通貨建で確保しつつ、参照する指数の上昇率に応じた上乗せが期待できる個人年金保険です。

外貨建つみたて個人年金

「保険料を毎月こつこつ払って資産形成を図りたい」というニーズにお応えする平準払の個人年金保険です。

多角的なお客さまニーズの把握への取組み状況

方針2-(1)

原則6-(注)3

- ご契約者さまへのアンケートや、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。



c) 良質な商品、サービスのわかりやすいご提供

代理店のコンサルティング力向上に向けた支援状況

方針1,1-(1),1-(2)

方針2-(5)

原則2

原則6-(注)5

- お客さまニーズにお応えする保険商品・サービスを適切にご提供するため、当社においてコーチングスキル・コミュニケーションスキルを身につけた研修講師を多数養成し、独自の代理店向け研修等を通じて、代理店の人財育成、スキルアップをサポートしています。
- コロナ禍の状況を踏まえ、動画を組み合わせる参加者を飽きさせない工夫を凝らしたオンライン研修・セミナーを推進する等、多種多様なデジタルソリューションのご提供を進め、きめの細かいサポートが可能な体制を構築しています。
- 代理店のコンサルティング担当者が、スマートフォン等から当社の商品や関連情報をいつでも参照・学習可能なポータルサイト「フロンティア・カレッジ」をご提供しており、80以上の代理店にご利用いただいています。
 - ・ リモート環境下での利用ニーズの増加を受け、簡単にサイト上から同時参加可能なライブ勉強会を受講できる機能の開発や、お客さまのアフターフォローコンテンツの充実等、多様な機能・コンテンツの開発を行い利便性の向上を図っています。
- 最新のデジタル機器を完備した映像配信スタジオ「おもいをつなぐスタジオ」を新設しました。本スタジオを活用した高品質なオンライン研修・動画の提供や代理店主催のお客さま向けオンラインセミナーの運営支援等を通じて、一層の代理店への支援の充実・お客さまの体験価値向上を実現してまいります。

ソリューション	概要
01 フロンティア・ラーニング・プログラム (FLP)	➤ 預かり資産営業に欠かせないスキルについて豊富なメニューを揃えています。「明日からすぐ使える」内容になっています。
02 コンサルティング・トレーニング・プログラム (CTP)	➤ コンサルティング営業推進の力不足、伸び悩みを解決する実践的研修です。課題に応じたカスタマイズが可能です。
03 フロンティア・デジタル・トランスフォーメーション (FDX)	➤ デジタルコンテンツを集約した金融機関さま専用のポータルサイト「フロンティア・カレッジ」を提供しています。最新機器を完備したスタジオから、高品質なオンライン研修を提供可能です。

フロンティア・カレッジ



「おもいをつなぐスタジオ」イメージ

c) 良質な商品、サービスのわかりやすいご提供

【KPI】代理店向け研修の実施回数

方針1,1-(1),1-(2) 方針2-(5)
 原則2 原則6-(注)5

- 当社が提供する「FLP（フロンティア・ラーニング・プログラム）」は即戦力となる「人財の育成」を支援するオリジナルの研修コンテンツで、代理店ごとの営業上の課題にあわせて、営業現場で求められる「実践力」を鍛える研修です。
- 具体的には、公的年金や相続・税務およびマーケット知識を強化する研修に加え、お客さまとの良好な関係を築くためのコミュニケーション研修や、学んだスキル・知識を集中的なアウトプットにより定着させるロールプレイング等、「実践力」を磨く多種多様な研修メニューをご提供しています。
- 2021年度は1,498回のFLP研修を実施いたしました。

代理店向けFLP研修実施回数

2021年度 1,498回

2019年度：1,986回、2020年度：988回

FLPの全体像

「実践力」を鍛える各種研究テーマ				
参加者イメージ 研修テーマ	新任者	中堅層	ベテラン層	リーダー層
アウトプット強化研修	実践形式のペアロープレ勉強会（知識・スキルの集中的なアウトプット）			
セールススキルアップ研修	セールスコミュニケーション研修			
	生命保険営業ノウハウ研修			
	コンサルティングトレーニングプログラム研修（CTP）			
	プレゼンテーションスキルアップ研修			
マネジメント強化研修	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	公的年金・相続・税務など各種研修			
	金融経済・相場見通しなど各種講演			
すぐに役立つ各種研修	コンプライアンス研修・各種商品研修			



c) 良質な商品、サービスのわかりやすいご提供

商品パンフレット・お客さま向け通知物等の分かりやすさ向上に向けた第三者評価の活用

方針3,3-(1),3-(3)
 原則5,5-(注)1,2,3,4,5

➤ 当社は、第三者評価機関であるUCDA※¹の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のご要望等をもとに、ご契約内容の現況をお知らせする資料「ご契約内容のお知らせ」「ご契約状況のお知らせ」※²について、継続的な改善を図り、分かりやすさ向上に努めています。

※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 「ご契約内容のお知らせ」は定額保険のご契約者さま宛に、半年に一度お送りしています。「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ヶ月に一度お送りしています。

「ご契約状況のお知らせ」見本

ご契約状況のお知らせ

お振込口座 計算基準日 2022年 3月31日

契約内容

(1) 契約日	2014年 4月10日	(8) 年金開始	確定年金(口付)	一括受取も可能です。
(2) 満期期間	10年	(9) 定期部分の	積立利率	2.03%
(3) 契約者	様	(10) 年金支払利率	100%	
(4) 被保険者	様	特約・特約		
(5) 年金受取人	様	● 保険料円入金特約 ● 任意払戻時特約(任意払戻率10%)		
(6) 年金受取人	「無効者」と指定されています。			
(7) 年金支払	開始日			

お振込先にご負担いただく費用について

- ・特別定率の積立利率に対して年率(1.85%)の1/365を保険料負担費用として毎日控除します。
- ・前記された場合は、基本保険金額に経過年数の解約控除率を乗じた金額です。
- ・その他の費用に関する詳細につきましては、契約書に交付された「契約概要(任意事項情報)」をご覧ください。

ご契約内容のお知らせ

しくみ図(商品の概要をイメージ化したものです)

年金支払利率が100%の場合のイメージ図です。ご加入の契約の支払率は左側の契約内容欄の「10」をご覧ください。

保障内容 (計算基準日 2022年 3月31日 時点)

項目	金額	説明
1 基本保険金額(外貨建て一時払保険料と向保)	28,785,516ドル (円換算) 2,080,000円	定期部分(84.9%) 17,832,436ドル 変動部分(15.1%) 3,134.68ドル
2 積立金額(運用成果としての外貨建ての増額)	24,185,216ドル (円換算) 2,042,588円	保険料入金時の会社所定の為替レートで円換算した場合 3 歳ドル=86.48円
3 年金受取額(運用期間終了後、一括受取時の受取額)	34,346,816ドル (円換算) 2,666,918円	運用期間終了時の変動部分の積立金額と定期部分の積立金額の合計 定期部分 23,844.65ドル 変動部分 3,509.18ドル
4 死亡給付金額	34,346,816ドル (円換算) 2,666,918円	計算基準日時点の金額 計算基準日時点の会社所定の為替レートで円換算した場合 3 歳ドル=86.48円
<優待>解約返戻金額	34,346,816ドル 増減率: 解約返戻率/① 114.8% (円換算) 2,666,918円 増減率: 解約返戻率/② 162.3%	計算基準日に解約したと想定した場合の受取額です。 計算基準日時点の解約返戻率計算に利用する利率 3.02% 解約控除率 628.45ドル 解約控除率 3.0% 計算基準日の会社所定の為替レートで円換算した場合 3 歳ドル=86.48円

変動部分の運用状況

特別約定名	(A) 基準価額	(B) 保有口数	(C) (A×B) 積立金額(兼D/A)
グローバル分散型(兼D/A)	81,279,7600	31,002,128	2,520,30

c) 良質な商品、サービスのわかりやすいご提供



重要情報シートを活用した保険提案

方針2-(1),2-(2),2-(3)

方針3,3-(1),3-(3)

原則6-(注)1,2,3,4

原則5,5-(注)1,2,3,4,5

- 2021年10月より、ご提案する保険商品と、他の金融商品や同種の保険商品について、商品・サービスの内容を比較することが容易となる「重要情報シート」のひな型を代理店に提供しています。
- 「重要情報シート」には、販売対象として想定するお客さま、商品特性や、各種リスク・実質的な利回り・コスト等について記載しています。
- 「重要情報シート」はお客さまの意向把握後、意向に合致した商品群の中から個別商品に絞り込む過程において活用し、特に他の金融商品との比較を望むお客さまに対しては、このタイミングで本シートを活用しながら、比較説明を行うよう代理店向けに指導しています。

2022年4月版
重要情報シート

販売会社：株式会社○○○

この資料は、この商品の全ての事項を記載したものではありません。詳しくお申込みの際は、「商品の説明」資料と併せてご確認ください。
注：重要情報シートは、商品の「説明書」に記載のものと異なる場合があります。

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す。預金とは異なり、また、元本割れすることがあります。

1. 商品等の内容（当社は、組織会社等の提供を受け、お客様に商品の説明を行っています）

金融商品の名称・種類	フロンティア 積立貯蓄型個人年金保険(19) (通貨指定型)
組織会社(引受保険会社)	第一フロンティア生命保険株式会社
販売委託元	
金融商品の目的・特徴	<p>【目 的】 「通貨」(「プラン」)の組み合わせで、大切な資産をしっかりと守る定額個人年金保険です。</p> <p>【特 徴】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 指定通貨を、米ドル、ユーロまたは円より選択いただけます。 ・ 2つのプランから選択いただけます。 <p>① 蓄積プラン</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 運用する通貨・期間を選択します。 ・ 運用期間満了時には、ご契約時に確定した年金原資額(指定通貨)を受け取れます。 ・ 外貨建ての場合、為替変動による利益・損失を発生させることができます。 <p>② 満期一括プラン</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 死亡給付割合、運用する通貨・期間を選択します。 ・ 運用期間中、死亡給付金額・解約返戻金額を積み立てることで、運用期間満了時の年金原資額が大きくなります。
商品組成に連関する影響者が想定する購入者	この商品は、以下のご意向があるお客さまを念頭に組成しています。 <ul style="list-style-type: none"> ・ まとまった資金を、運用期間中の死亡保険を確保しながら、運用による利益・損失を発生させたいお客さま ・ 高給取り(大企業勤務)の個人、金銭的流動性(大企業勤務)に併せて運用を希望するお客さま
パッケージ化の有無	ありません。
クーリング・オフの有無	クーリング・オフがあります。ご契約の申込日または一時払保険料を引受保険会社が取り扱った日(いずれか早い日)から起算して20日以内であれば、書面または電簡的記録(第一フロンティア生命ホームページ、CD-ROM)により可能です。

(資料例) ① あなたの会社が提供する商品のうち、この商品が、その知識、経験、財産状況、ライフプラン、投資目的に照らして、ふさわしいかどうかを判断してください。
 ② この商品を購入した場合は、そのほかのクーリング・オフを受け取ることができません。
 ③ (クーリング・オフの商品の場合) 自願達成しなかった場合について説明しては、いけません。

重要情報シートイメージ

手数料の見える化

方針3-(2)

原則4

- お客さまの安定的かつ長期的な資産形成に資するよう、お客さまにお支払いいただく費用等について、どのようなサービスの対価であるかを含めて見える化を行っています。
- 「ご契約時」、「ご契約期間中」、「ご解約時」等にお客さまが負担する費用をパンフレット等に明記しているほか、お客さまに負担いただく費用や募集代理店に支払う販売手数料について商品概要書等において開示しています。

d) 定期的・継続的な情報提供、フォローアップ

「ご契約前」・「ご契約時」・「ご契約後」における情報提供

方針2-(4)

原則6-(注)1

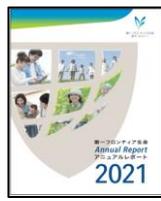
▶ 当社は、商品・サービス等に関する重要な情報について、「ご契約前」・「ご契約時」・「ご契約後」のそれぞれのタイミングで、お客さまにご理解いただけるよう商品・サービス等の特性を踏まえ、分かりやすくご提供しています。

会社・経営に関する情報提供

■ ホームページ



■ アニュアルレポート



最適な保険選びのための情報提供

■ 商品概要書



■ お役立ちブック



■ 契約締結前交付書面兼商品パンフレット



■ WEBセミナー



■ 重要情報シート



■ 意向確認書



■ 特別勘定のしおり



■ ご契約のしおり・約款



ご契約後の情報提供

■ ご契約内容のお知らせ ・ご契約状況のお知らせ



■ 運用期間満了に伴う お手続きのご案内



■ 特別勘定四半期運用 レポート



ご契約後

ご契約前・ご契約時



ご契約者さま向けインターネットサービス



お客さまサービスセンター



手話リレーサービス



LINE公式アカウントにおける各種サービスの利用

d) 定期的・継続的な情報提供、フォローアップ

保険金・給付金・年金お支払額および件数

方針2-(2),2-(4)

原則6-(注)1

- 2021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て109,897件、3,336億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ます。

保険金・給付金・年金お支払い実績（2021年度）

お支払件数

109,897件

お支払額

3,336億円

※保険金・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）
 ※年金のお支払いは、年金原資額の一時的払いを含む

【KPI】ご家族安心サポート付加件数

方針2-(4)

原則6-(注)1

- 「ご家族安心サポート」は、ご契約者が自ら手続きを行うことができない場合に、予め指定されたご家族の方（保険契約者代理人）が、ご契約者に代わってご契約の諸手続きや契約内容の確認等を行うことができる無料のサービスです。ご契約者が認知症等により手続きができなくなった場合にも、安心してご契約を継続いただくことができます。
- 2022年3月末時点で特約の付加件数は23.6万件と多くのお客さまから選ばれているサービスです。

「ご家族安心サポート」付加件数

2021年度末 23.6万件

※2021年4月より取扱い開始

フロンティアの ご家族安心サポート

手続き
の代理

保険契約者代理特約

ご契約者自身が、手続きを行う意思表示が困難である、またはそれに準ずる状態と当社が認めた場合は、「保険契約者代理人」がご本人に代わり手続きを行うことができます。

ご契約内容
の照会

契約内容ご案内制度

「保険契約者代理人」がご契約内容について、いつでも照会できます。

* 「フロンティアのご家族安心サポート」は、「保険契約者代理特約」と「契約内容ご案内制度」の2つのサービスの総称です。

③お客さま・社会への社会的責任を果たす

e) 利益相反の適切な管理 f) サステナビリティ推進に向けた取組み

利益相反の適切な管理

方針5

原則3,3-(注)

- 利益相反が発生することによりお客さまの利益が不当に害されることがないよう、「利益相反管理方針」等の方針・規程を制定するとともに、利益相反管理所管および利益相反管理者を定め、適切に管理しています。また、第一生命ホールディングスの利益相反管理統括所管とも連携して定期的に管理体制を検証し、必要に応じて見直しをしています。
- 営業担当者と資産運用担当者を分離し、保険契約・投融資等の取引を条件に行う投融資取引、投融資を条件に行う保険契約等の取引を強要することを防止する体制としています。
- お客さまの分かりやすさ向上の観点から、当社公式ホームページに「利益相反管理方針」を掲載し情報提供の充実を図っています。

利益相反管理方針

利益相反管理方針（第一フロンティア生命）

第一フロンティア生命保険株式会社（以下、「当社」といいます）は、「お客さま第一の業務運営方針」を履行するとともに、第一生命グループの「グループ利益相反管理基本方針」に基づき、当社または当社の親会社等もしくは子会社等（以下、「当社等」といいます）が行う取引に伴って利益相反が発生することによりお客さまの利益が不当に害されることがないよう、利益相反のおそれがある取引の適切な管理を行います。

1.利益相反管理態勢の整備

当社は、利益相反管理所管および利益相反管理者を定め、業務担当所管等から独立した立場で利益相反取引を一元的に管理します。また、当社は定期的に管理態勢を検証し、必要に応じて見直しを行います。

2.利益相反のおそれがある取引の特定プロセス、類型等

利益相反管理の対象となる取引とは、お客さまが自己の利益を優先させてくれるとの合理的な期待を抱く状況において、お客さまの利益が不当に害されるおそれがある取引（以下、「対象取引」といいます）です。
 対象取引の判定にあたっては、利益相反管理者が、個別具体的な事柄を総合的に判断して決定します。
 対象取引の類型は以下のとおりです。なお、これらは網羅して検証を行い、必要に応じて見直しを行います。

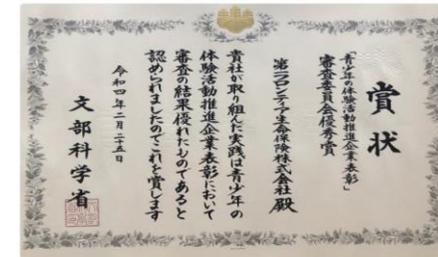
- 1.当社等の利益を不当に優先させることにより、お客さまの利益を不当に害する可能性がある場合
- 2.他のお客さまの利益を不当に優先させることにより、お客さまの利益を不当に害する可能性がある場合

当社公式ホームページ「利益相反管理方針」

サステナビリティ推進に向けた取組み

方針4

- 当社ではサステナビリティ推進に向けて、「気候変動への対応（CO2削減・責任投資）」や「金融リテラシー教育の推進」等について取り組んでいます。
- 「気候変動への対応」については、事業会社としてのCO2排出量削減に加え、ESG投資の推進、機関投資家としてのCO2排出量削減等に取り組んでいます。
- 「金融リテラシー教育の推進」については、自社で開発した「ライフシミュレーションゲーム Frontier World」を用いて全国の小中学校・高校・大学で研修等を実施しています。この取組みが評価され、文部科学省主催の「令和3年度青少年の体験活動推進企業表彰」において、審査委員会優秀賞を受賞いたしました。



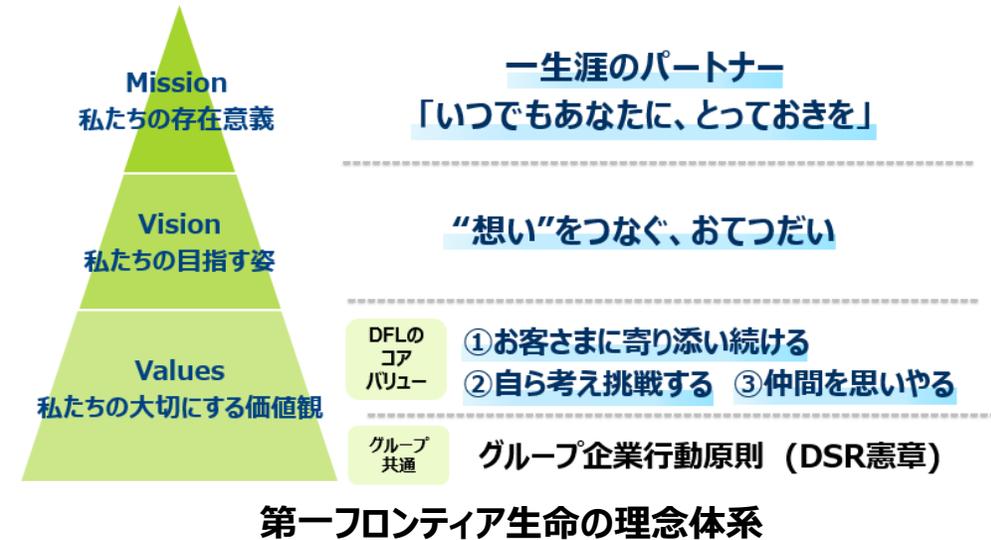
文部科学省主催「令和3年度青少年の体験活動推進企業表彰」

業務運営を適切に評価する体制の構築

当社の理念体系と浸透に向けた取組み

方針6
原則7,7-(注)

- 当社では、会社の存在意義（Mission）や目指す姿（Vision）、大切にしている価値観（Values）を理念体系として定めています。
- 2021年度においては、Visionである「“想い”をつなぐ、おてつだい」の実現に向けて、全従業員がぶれずに分かち合う価値観・行動指針として、「コアバリュー」を新たに制定しました。
- 理念体系については、トップメッセージや、経営層と従業員の対話（タウンホールミーティング）等を通じて全従業員への浸透を図っています。



CXの向上に向けた推進体制

方針6
原則7,7-(注)

- お客さまから選ばれ続ける会社となるため、「CX※1の向上」を経営の重要課題として認識しています。
- CXの向上に取り組む意義の社内での理解・浸透を図るとともに、経営層をメンバーとする経営会議、CX推進委員会および2022年度に新設したCX戦略推進部を中心として、全社を挙げてSTPD※2サイクルで評価・振り返りを行う体制を構築しています。

※1 CX（Customer Experience）：お客さまが当社との接点を通じて体験する心理的・感情的価値

※2 STPD：「See」「Think」「Plan」「Do」の略

お客さまからの評価と事業の成果

【KPI】NPS®・コールセンターの対応内容に関するアンケート

- ▶ 当社への推奨度を表す2021年度のNPS®は-52.8%（前年度から5.5%改善）となりました。引き続き、ご契約者さまへの自社アンケート（CXアンケート）等の実施を通じて、お客さまの声を踏まえた業務の改善・サービスの向上に努めてまいります。
- ▶ また、2021年度は当社コールセンターの対応内容に関するアンケートも開始し、「オペレーターの説明のわかりやすさ」について、約8割の方が「大変良い」「良い」とご回答いただきました。

NPS®（CXアンケート）

2021年度 -52.8%
(対前年度 +5.5%改善)

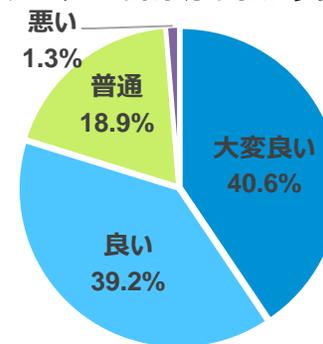
【調査の概要】

＜実施期間＞ 2022年2～3月
＜調査対象＞ ご契約者さまの中から約2万人
＜回答数＞ 約3,800件

※ NPS®は「Net Promoter Score」の略で、ベイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。当社に対する推奨度を0～10の11段階で評価して頂き、9・10を「推奨者」、0～6を「批判者」として、「推奨者の割合」-「批判者の割合」でスコアを算定しています。

コールセンターの対応内容に関するアンケート

＜オペレーターの説明のわかりやすさ＞



【調査の概要】

＜実施期間＞ 2022年3月
＜調査対象＞ 約650名
＜回答数＞ 約140件

【KPI】お客さま数

- ▶ 各取組みの実践の結果、2021年度末のお客さま数は122万人となっています。
- ▶ 引き続き、お客さま第一の視点にたって、“とおき”の商品・サービスをお届けすることで、お客さまに選ばれ続ける会社を目指します。

お客さま数※

2021年度末 122万名

(対前年度末 ▲1万名)

※お客さま氏名等の情報による名寄せ後の契約者または被保険者数