

2020年度 お客さま本位の業務運営に関する取組結果について

当資料は、お客さま本位の業務運営に関する取組結果の2020年度トピックスをまとめたものです。

※記載内容は、特段の記載がない限り2021年5月現在の状況を記載しております。また、生命保険商品・付帯サービス等はすべて概要を説明したものであり、生命保険ご加入のご検討や付帯サービスのご利用等にあたっては、最新の情報を必ずご確認ください。

2021年 6月
大樹生命保険株式会社

○お客様本位の業務運営に係る方針の定着を測る指標（KPI）として、設定している「お客様満足度」については、引続き高位を維持しています。

○2020年度のお客様満足度は89.5%という評価をいただき、加入時手続き満足度や担当者満足度を中心に前年度より向上しております。

○新型コロナウイルス感染症の拡大による不安のなか、お客様のご意向を踏まえ、電話やメールを含めた丁寧なお客様フォローの取組みなどを評価いただいたものと考えております。

○今後も引き続き、当指標の中長期的なトレンドを踏まえて、お客様本位の業務運営に係る方針の定着度合いを測っていくとともに、お客様の声を経営に活かす仕組みのレベルアップに取り組み、業務運営の状況について定期的に検証・見直しを行い、会社全体でお客様対応品質を向上してまいります。

満足度	2019年度	2020年度
総合満足度	87.0%	89.5%
加入時手続き	90.2%	93.9%
加入後手続き	95.3%	96.9%
担当者	86.0%	90.4%
連絡の取りやすさ・しやすさ	85.0%	89.4%
ニーズ・立場を考えた適切なアドバイス	79.8%	85.0%

■ 2020年度実施概要

- ・調査対象 当社ご契約者さま14,917名
- ・調査方法 郵送によるアンケート
- ・調査期間 2020年10月
- ・有効回答 3,815通
- ・評価方法 お客様の満足度については、4段階評価のうち、上位2段階の合計

(個人保険)

○2020年4月より、3大疾病や要介護状態などのリスクに加え、3大疾病よりも早期の病態に対しても幅広く備えることができる新特約「ワイドガードプレミアム(総合障害保障特約020)」、「ナイスガードプレミアム(特定疾病保障特約020)」の販売を開始しました。

また、2000年に発売して以来、ご好評いただいている、被保険者の健康状態等が当社の定める条件を満たしている場合に対象特約の保険料を割り引く「健康自慢(健康体料率特約(特約用))」の加入年齢範囲・対象特約を拡大しました。

○2020年10月より、“人生100年時代”による更なる雇用期間の延長に伴う就業不能ニーズにお応えするため、『大樹セレクト 働く人応援ほけん』としてご好評をいただいている、就業不能状態を保障する特約「くらしエール(継続治療後収入サポート特約019)」「くらしガード(就労不能収入サポート特約019)」の有期型(歳満期)の満期年齢上限を70歳に拡大しました。

<総合障害保障特約020・特定疾病保障特約020>



<健康体料率特約(特約用)>



<『大樹セレクト』働く人応援ほけん>



< 継続治療後収入サポート特約019 (左)
就労不能収入サポート特約019 (右) >



（個人保険）

○2021年5月より、がんを経験された方や持病や既往症などの健康上の理由によりこれまでがん保険へのご加入をあきらめていたお客さまでも、ご契約時において4つの告知事項がすべて「いいえ」であればお申し込みいただける、引受基準緩和型のがん保険「おまかせ・がんのほけん」の販売を開始しました。

○なお、当社は公益財団法人日本対がん協会と協賛契約を締結しており、同協会が運営する「リレー・フォー・ライフ」「がん相談ホットライン」「ピンクリボンフェスティバル」（＊1）の活動への協賛・支援を通じて、がんサバイバーやそのご家族を支援し、地域に貢献する取組みを行っております。

おまかせ
がんのほけん



公益財団法人

日本対がん協会

Japan Cancer Society

＊1・・・リレー・フォー・ライフは、がん患者やそのご家族を支援し、地域全体でがんに向き合い、がん征圧を目指して1年を通じて取り組むチャリティ活動です。
がん相談ホットラインは、がん患者やご家族、大切な人からのご相談を、看護師と社会福祉士が相談料無料でお受けする電話相談サービスです。
ピンクリボンフェスティバルは、乳がん検診の大切さを伝え、患者さんを支えていく活動です。

(個人保険)

○当社はお客さまの健康増進をサポートするサービス・商品の提供に努めており、2020年4月より、スマホアプリ「大樹らいふ倶楽部」にて、健康診断・人間ドックの結果を入力するとその数値に対してのメッセージと、適した運動コンテンツ（＊2）を提供する機能「大樹Personal GYM」を搭載しております。

○2020年10月より、高齢化社会における認知症への備えとして、お客さまの認知症予防・介護・必要な資金への備えについて、様々なサポートを行う「大樹の認知症サポートサービス」の提供を開始しております。

また、当社は「認知症サポーターキャラバン パートナー企業」として、営業職員の「認知症サポーター」養成にも取り組んでおり、認知症についての理解を深め、お客さまからより一層信頼されるサービスの提供と地域社会への貢献を目指しております。

<大樹Personal GYM 画面イメージ>



＊2・・・運動コンテンツは㈱東急スポーツオアシス完全監修



<ホームページ特設サイト トップページ>



（個人保険）

○2020年10月より、WEB上で登録いただいた企業同士のオンライン交流（＊3）により商談チャンスなどを提供する「大樹のWEBビジネス支援サービス」を開始しており、お客さまの求める利便性向上のサービス・商品の提供に努めております。

（企業保険）

○2020年4月より、団体向けの医療保険である「メディカル・セレクト（無配当医療保障保険（団体型））」に付加する特約として、日帰り入院も給付対象とし、入院時に必要な諸費用を一時金で賄える「無配当医療保障保険（団体型）用入院初期給付特約」の販売を開始しました。

＜大樹のWEBビジネス支援サービス イメージ＞

＊3・・・ EventHub社のプラットフォームを活用しております。

（情報提供の充実）

- お客さまサービス向上のため、2021年5月より、お客さま一人ひとりにあわせたコンサルティングを行うための機能などを搭載した新たなタブレット型営業端末「ミレットPlus」を導入し、全国約8,000人の営業職員が利用を開始しております。
- 「ミレットPlus」では、お客さまよりいただいた情報や加入されている保険契約の内容を分析し、そのお客さまに対して案内すべき内容・サービスを営業職員が確認できる仕組みを構築しました。
- 情報をよりわかりやすく確実にお客さまにお届けできるよう、ご説明やお手続きに使用する画面において、お客さま毎に表示内容をカスタマイズできる機能を充実させました。
- お客さま向け画面の開発にあたっては、ユニバーサルデザイン・人間工学・心理学等の観点より株式会社BBStoneデザイン心理学研究所（代表取締役社長：日比野 好恵）のコンサルティングを受け、お客さまにとって、よりわかりやすい画面設計を実現しています。

＜「ミレットPlus」を使用したお客さまコンサルティングイメージ＞



新型コロナウイルス感染症への対応に関する取組み

○保険金、給付金、契約者貸付金の簡易迅速なお取扱い

保険金、給付金、契約者貸付金のお手続きの際、必要書類を一部省略する等により、簡易迅速なお取扱いをいたします。

○入院給付金のお支払い

新型コロナウイルス感染症に罹患された場合で、医療機関の事情などにより、自宅またはホテル等臨時施設で治療を受けられた場合も、医師の証明書等をご提出いただくことで、入院給付金のお支払いの対象としてお取り扱いしております。

○死亡保険金のお支払い

新型コロナウイルス感染症によりお亡くなりになられた場合、死亡保険金のお支払い対象となり、災害割増特約等のお支払い対象としてお取り扱いしております。

○通院給付金のお支払い

医療機関への通院に代えて自宅等で医師による電話診療またはオンライン診療を受けた場合、通院特約の保険期間中の診療日について、通院給付金のお支払い対象としております。

○新型コロナウイルス感染症の拡大防止、および「新しい生活様式」におけるお客さまコミュニケーションの多様化に対応するため、2020年11月より、お客さまと当社営業職員のコミュニケーションツールとしてビジネスチャット「LINE WORKS」(*4)を導入しています。

○2020年12月には、対面で行っていたお客さまへのコンサルティング提供について、非対面でのコンサルティングを提供するため、デジタル面談ツール「Zoom」(*5)を全国の営業部等に導入しました。

○2021年5月より使用している新たなタブレット型営業端末「ミレットPlus」には、デジタルコミュニケーションツールとして「Microsoft Teams」(*6)を導入しており、営業職員が制約なく「デジタル面談」を実施できる体制を整えました。

○これらの活用により、生命保険・医療保障等に関するコンサルティングを希望されながらも新型コロナウイルス感染症拡大による不安を抱えているお客さまや、遠方で対面での面談がかなわないが説明を受けたいといった、お客さまのご要望に応える営業スタイルを推進してまいります。

*4・・・ワークスモバイルジャパン株式会社
(代表取締役社長 福山 耕介)

*5・・・Zoom Video Communications 社
(本社：米カリフォルニア州、エリック・ユアンCEO)

*6・・・Microsoft、Microsoft Teams は、
米国Microsoft Corporation の米国および
その他の国における登録商標または商標です。

○ALM推進の観点から、超長期債を積み増すと共に、運用収益向上やバランスのとれたポートフォリオ構築を企図して、クレジット投資や新規成長領域への投資に継続的に取り組みました。

また、ESG投融資では、2019年10月に署名した国連責任投資原則（PRI）や生命保険協会のESG投融資推進ワーキング・グループでの取組み等を参考に投融資プロセスの強化を図ると共に、ESG資産への投資（＊7）に継続的に取り組みました。

＊7・・・以下のニュース・リリースを実施しました。

【アジア開発銀行が発行するヘルス・ボンドへの投資について】

https://www.taiju-life.co.jp/corporate/news/pdf/20200904_1.pdf

【米国SDGs社債ファンドへの投資について】

https://www.taiju-life.co.jp/corporate/news/pdf/20200929_1.pdf

【東京都が発行するグリーンボンドへの投資について】

https://www.taiju-life.co.jp/corporate/news/pdf/20201016_1.pdf

○当社では、「利益相反管理基本方針」を定め、保険業法および金融商品取引法等を踏まえ、お客さまとの取引に伴う利益相反により、お客さまの利益を不当に害することのないよう、法令および当社規程等を遵守し、適切に業務を管理・遂行しております。

○お客さま利益の確保や利益相反防止等を目的に「スチュワードシップ活動推進会議」を設置しており、議決権行使における重要議案（＊8）の賛否について事前協議を行いました。

議決権行使結果についても、賛否判断理由も含め個別に開示を行っております。

＊8・・・利益相反が生じ得る主な局面（右記参照）に該当し、当社の議決権行使基準に該当した議案

○これらの取組みの結果、利益相反の観点から問題となる取引は判明しておりません。

（「スチュワードシップ活動に関する利益相反管理の方針」より）
【スチュワードシップ活動に重要な影響を及ぼす利益相反が生じ得る主な局面】

1	保険契約等の取引が多い投資先企業への議決権行使にあたって、保険契約等への影響を考慮し、賛否判断が歪められる懸念がある事象
2	代理店として保険販売が多い投資先企業への議決権行使にあたって、保険販売への影響を考慮し、賛否判断が歪められる懸念がある事象
3	当社の株主である投資先企業への議決権行使にあたって、賛否判断が歪められる懸念がある事象
4	当社常勤の役員・従業員が取締役・監査役を兼務している投資先企業への議決権行使にあたって、賛否判断が歪められる懸念がある事象