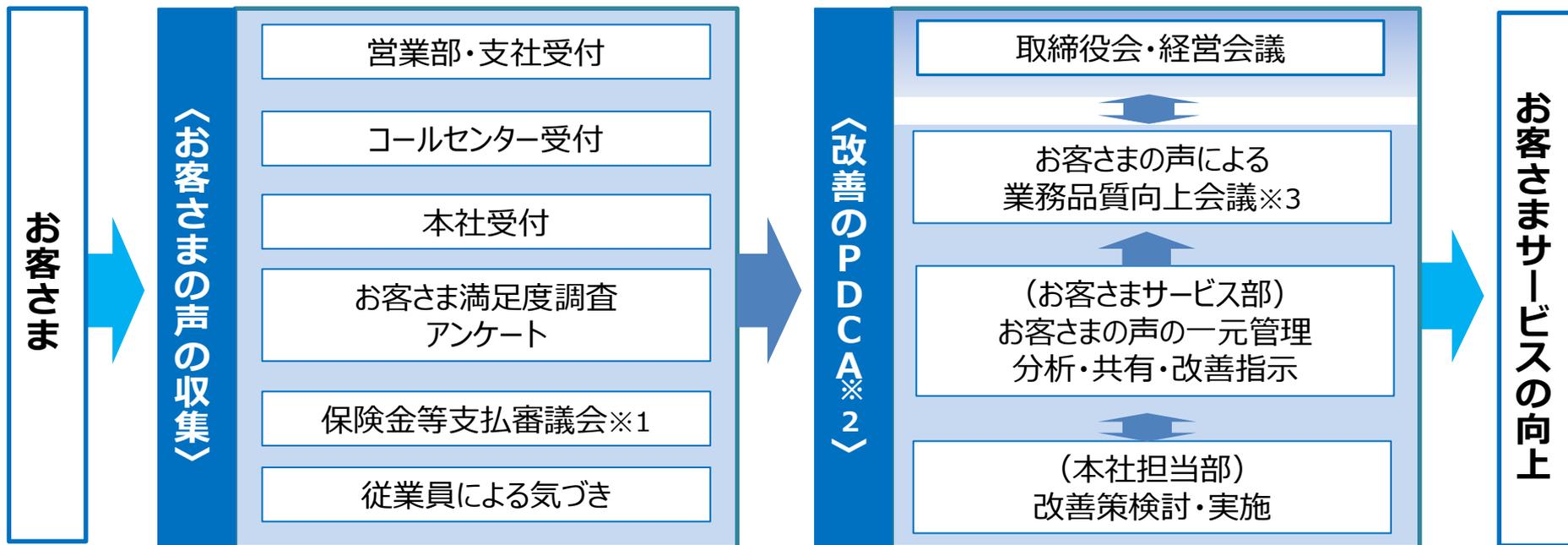


消費者志向宣言を踏まえた主な取組内容（2020年度フォローアップ活動）

消費者志向宣言取組方針（1）コーポレート・ガバナンス（お客さまの声を経営に活かす取組み）

- ・営業職員は日頃からお客さまの声を踏まえて営業活動やアフターサービス活動を行っています。
- ・全国の営業拠点・お客さまサービスセンターへのお電話、お客さま満足度アンケートなどでいただいた「お客さまの声（ご意見・ご要望・お褒め・ご不満等）」は、お客さまサービス部門で一元管理し、発生原因に応じた分類を行い、各部門が改善策を検討・実施します。また、改善効果の検証を行い、継続的な改善に取り組めます。
- ・経営会議の諮問機関である「お客さまの声による業務品質向上会議」では、お客さまの声の全体概況と改善実施状況を協議し、その結果について経営会議、取締役会で審議します。

【主な取組内容】



※1 社外委員(法律専門家、学識経験者、消費者問題専門家)等により構成される審議会です。

※2 業務を円滑に進める手法の一つ。Plan（計画）→ Do（実行）→ Check（評価）→ Act（改善）の4段階を繰り返すことで、業務を継続的に改善します。

※3 経営会議の諮問機関。お客さまサービス部担当役員を議長とし、17部門の部長を構成員としています。

消費者志向宣言取組方針（２）従業員の意識の醸成

- ・お客さまのお申出に迅速かつ適切・誠実に対応します。
- ・お客さまのご要望やお褒めいただいた事例を共有し、お客さまにお喜びいただける活動や改善につなげます。
- ・ご高齢などお客さまの状況に配慮し、寄り添った対応を推進します。

【主な取組内容】

	取組事例	内容
1	「お客さまとともに！」※1 朝礼の唱和	○全役職員が朝礼時に唱和し、お客さまへの感謝の気持ちをもって業務を開始しています。（2004年9月より）
2	お客さま対応の好事例・苦情事例の共有	○営業用携帯端末のトップ画面にお客さま対応の好事例・苦情事例を掲載し共有しています。（2016年4月より）
3	お客さまの声（意見・要望・感謝・苦情）の共有	○月1回全役職員向けに、お客さまの声をタイムリーに「お客さまの声お届け便」にてメール配信し共有しています。（2013年より）
4	「おもてなし営業」※2 の推進	○お客さまの期待に応え、期待を超えるサービス品質を実践するため、ガイドブック・動画等による営業職員教育を実施しています。（2015年9月より）
5	グリーンケアブック（お客さまによりそう「保険金・給付金」支払い手続き）による継続教育	○お客さまから「加入して良かった…」と感謝の言葉をいただけるよう、保険金手続対応等の営業職員教育を実施しています。（2016年7月より）
6	ISO10002（苦情対応態勢の国際規格）への適合宣言	○当宣言を機に、全役職員がお客さまの声から学ぶ業務運営の改善に取組み、より一層お客さま本位の業務運営を徹底していくことを再確認しました。（2018年4月より）
7	営業職員の「認知症サポーター」養成の推進	○営業職員が「認知症サポーター」となることにより、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ます。（2020年10月より。認知症サポーターとなった営業職員数は2021年3月現在7,682名）

※1 お客さまとともに！

- 一. お客さまに笑顔と感謝の気持ちで、「ありがとうございます！」
- 一. お客さまの「ありがとう」が、私たちの最大の喜びです。
- 一. お客さまの「ありがとう」で、私たちは学び成長します。

※2 おもてなし営業

「お客さま一人ひとりを常に気にかけて、お役に立とうとする努力をすること」を地道に積み重ねていく営業スタイルで、2015年9月より推進しています。

消費者志向宣言取組方針（3）お客さまの声を踏まえた開発・改善と情報提供

- ・お客さまにとって利用しやすく、ご満足いただける商品・サービスの開発・改善と社会貢献に努めます。
- ・お客さまの声を反映した改善事例は、ディスクロージャー誌や当社ホームページ等に掲載し、わかりやすい情報提供に努めます。

【主な取組内容】

	取組事例	内容
1	新商品の開発	<ul style="list-style-type: none">○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引く「健康自慢（健康体料率特約（特約用））」について、ご加入いただける年齢の範囲や対象特約を拡大しました。(2020年4月より)○“人生100年時代”に向けた雇用期間の延長に伴う就業不能ニーズの長期化にお応えするため、『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)」について、70歳まで保障できるよう、保険期間を延長しました。(2020年10月より)○2019年4月発売のくらしエールの支払事由に含まれる「所定の在宅療養」について、発売後にお客さまよりご質問いただいた内容等を参考に、Q&A方式で「お支払いの対象となるケース」「お支払いの対象とならないケース」についてわかりやすく記載した、設計書に添付する付属帳票を作成しました。(2020年12月より)
2	ご家族登録制度	<ul style="list-style-type: none">○契約者にご指定いただいたご家族にも契約内容をご理解いただけるよう、ご家族が照会・確認できる取扱を実施しています。 (2012年11月より。2021年3月現在、約94万件ご登録いただいております。)

消費者志向宣言取組方針（3）お客さまの声を踏まえた開発・改善と情報提供

【主な取組内容】

	取組事例	内容
3	大樹生命ご遺族さぽーと	○死亡保険金のお支払いの際に、相続のご相談をはじめ、各種お手続きの無料電話相談等、ご遺族へのサービスを実施しています。 (2017年4月より。2020年度 514件のご利用をいただいております。)
4	ご高齢のお客さま向けサービス	○お客さまによりそう対応として、「ご高齢のお客さま専用ダイヤル」を開設しています。 (2017年9月より。2020年度10,549件のご利用をいただいております。)
5	大樹生命安心さぽーと活動	○適切なタイミングでのコンサルティングや新サービスの情報提供、契約内容説明、請求もれの確認等を、お客さまのご希望に沿って対面・非対面（電話等）にて定期的実施しています。 (2009年4月より。2020年度 約88万件のお客さまに実施しました。)
6	大樹生命マイページサービス	○事前に登録いただいたご契約者様に対し、インターネットでの契約内容確認、各種手続を実施しています。(2014年4月より。2021年3月現在、約25万人※のお客さまにご登録いただいております。) ※ご契約内容照会・住所変更等の各種お手続きをマイページ上でご利用いただけるゴールド会員数
7	先進医療給付金の医療機関あて直接支払サービス	○先進医療（陽子線・重粒子線治療）給付金を当社が直接医療機関にお支払いし、お客さまの一時的な負担を軽減するサービスを実施しています。 (2015年10月より。2021年3月現在、73件・約2億1,500万円の給付金をお支払いしました。)

消費者志向宣言取組方針（3）お客さまの声を踏まえた開発・改善と情報提供

【主な取組内容】

	取組事例	内容
8	障がい者向けサービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ○利便性向上に向けた、当社の取組内容について、大樹生命ホームページに掲載しました。（2019年5月より） ○会話にご不自由のあるお客さま専用の受付窓口（メールフォーム）を、大樹生命ホームページに掲載しました。（2019年7月より） ○障がいに関する理解の促進、障がいのある方への対応力向上を目的に、従業員向けの専用マニュアルを作成し、全社に周知を図りました。（2020年3月より） ○会話にご不自由のあるお客さまには筆談等に対応する旨を表明する掲示物（耳マーク）を主要な営業部に掲示しました。（2020年3月より） ○視覚にご不自由のあるお客さまに配慮した取り組みとして、「総合通知封筒」に「書類が大樹生命からの契約内容のお知らせ」であることを表す点字印字（表面）と音声コード Uni-Voiceを表示（裏面）しました。（2020年3月より） ○耳が聞こえない・聞こえにくいお客さまや、発話が困難なお客さまに配慮した取り組みとして、お客さまがパソコン等のビデオ通話システムから、手話通訳オペレーターに手話や筆談でご用件をお伝えいただくことで、同時通訳でお客さまサービスセンターにお問い合わせいただける「大樹生命手話通訳リレーサービス」を開始しました。（2021年4月より）
9	営業用携帯端末によるペーパーレス手続きの拡大	<ul style="list-style-type: none"> ○ご契約に関する手続きについて、ペーパーレスでの取扱範囲を拡大 [名義変更・指定代理請求特約中途付加・給付金請求（2019年4月より）、解約・減額・特約解約（2020年4月より）] しました。
10	手続き時の必要書類簡素化	<ul style="list-style-type: none"> ○相続人や成年後見人等からの請求手続き時における必要書類としてご案内していた「印鑑証明書」のご提出を廃止し、運転免許証等の「本人確認書類（写し）」のご提出へ改定しました。（2020年4月より）

消費者志向宣言取組方針（3）お客さまの声を踏まえた開発・改善と情報提供

【主な取組内容】

	取組事例	内容
11	帳票改訂	<ul style="list-style-type: none"> ○特にご高齢のお客さまを中心に、必要書類をわかりやすくお伝えする観点から、各種ご案内に掲示している「本人確認書類」を整理、明確化しました。（2020年4月より） ○個人年金開始時のご案内について、お客さまの見やすさ、わかりやすさを向上させるため改訂しました。 【対象商品】アベニュー、アベニューR、福の守、絆（2021年4月より）
12	全社防犯活動	<ul style="list-style-type: none"> ○営業活動中に「地域の安全を見守ります。」と記した「地域の目カード」を携帯、身近な犯罪情報を通じ、地域の犯罪防止活動に貢献しています。（2006年より）
13	苗木プレゼント	<ul style="list-style-type: none"> ○「緑・自然を守り、親から子へと美しい緑の街を伝えたい」という願いを込めて、公共団体、学校、病院、企業や一般家庭に配布しています。（1974年第1回～2020年第47回の通算521万本贈呈しました。）
14	ピンクリボン運動	<ul style="list-style-type: none"> ○乳がんの早期発見の大切さを伝える運動に参画しています。ピンクリボンフェスティバルへの協賛、乳がんセミナーの開催等の啓発活動を実施しています。（2009年より）
15	ふれあいトリオへの協賛	<ul style="list-style-type: none"> ○一流アーティストのクラシック演奏を子ども達に届け、豊かな心と感性を育てほしいという想いから、日本青少年文化センター主催の「ふれあいトリオ」に協賛しています。（2003年より）
16	大樹生命厚生財団の活動	<ul style="list-style-type: none"> ○国民の健康保持と増進をはかり、社会公共の福祉に貢献することを目的として、生活習慣病に関する医学研究助成事業等を設立以来行っています。（1967年より）

消費者志向宣言取組方針（3）お客さまの声を踏まえた開発・改善と情報提供

【主な取組内容】

	取組事例	内容
17	大樹の認知症サポートサービス	○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関する情報や認知機能チェックなどのサポートを提供する専用サイトを大樹生命ホームページに開設しました。（2020年10月より）
18	非対面を望まれるお客さまへの対応	○デジタル面談ツール「Zoom」を全国の営業部に導入し、ビデオ通話や画面共有を活用した非対面によるお客さまへのコンサルティング、安心さぽーと活動※、申込書記入等の手続きサポートなどを可能にしました。（2020年12月より） ※「大樹生命安心さぽーと活動」とは、ご契約の担当者がお客さまを訪問し、「ご契約内容の確認」や「入院・手術の有無の確認」などをさせていただいております。

※上記の取組内容は、ディスクロージャー資料および当社ホームページに掲載しています。