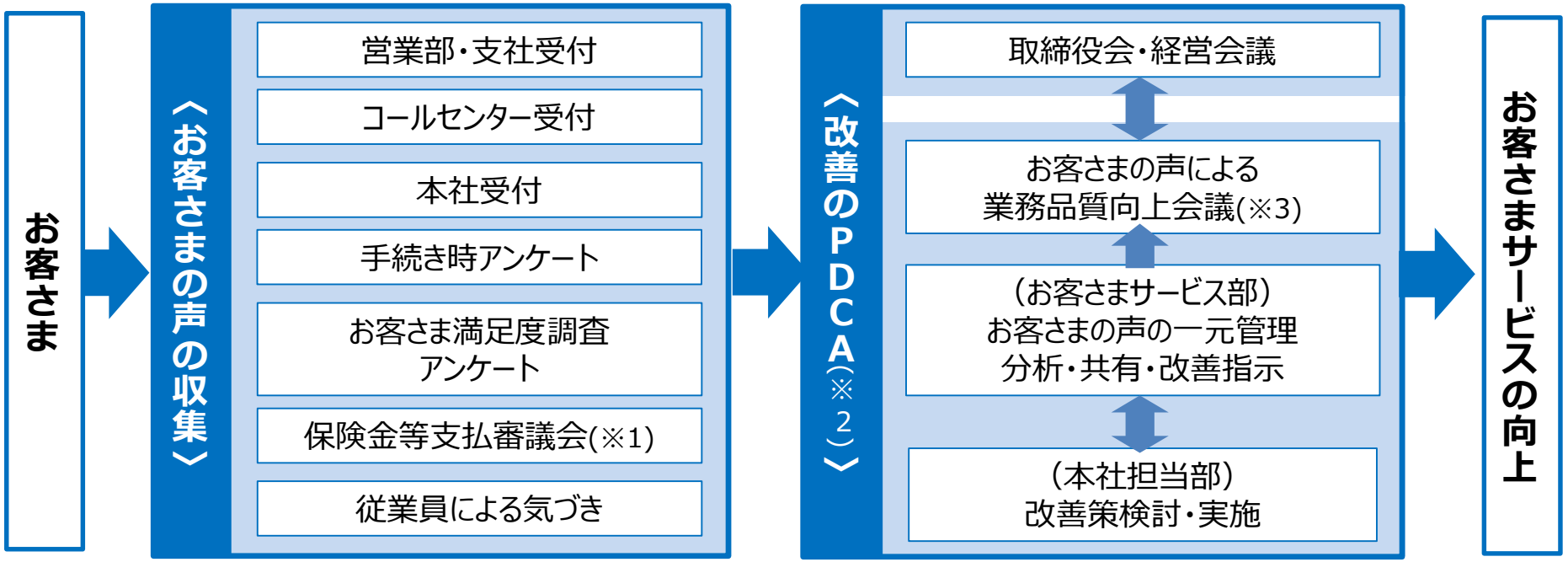
消費者志向宣言を踏まえた主な取組内容（2022年度フォローアップ活動）

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みます。
- 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、18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	「大樹生命バリュー(※4)」の朝礼唱和	○全役職員が大切にする価値観として、常にお客さまの立場で考え、迅速・丁寧・誠実に行動することを唱和して業務を開始しています。（2022年4月より）
2	お客さまの声の共有（意見・要望・感謝・苦情）	○お客さまの声を全役職員が共有し、業務改善に取り組んでいます。
3	「おもてなし営業(※5)」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、テキスト・動画等による営業職員教育を実施しています。
4	お客さま対応事例の共有（好事例・苦情事例）	○タブレット型営業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。
5	グリーフケアブック（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、保険金手続き対応等の営業職員教育を実施しています。
6	ISO10002（苦情対応態勢の国際規格）への適合宣言	○当宣言に基づき、全役職員がお客さまの声から学ぶ業務運営の改善に取り組み、より一層お客さま本位の業務運営を徹底しています。
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。（認知症サポーターとなった営業職員数は2023年2月現在 7,181名）

(※4) 大樹生命バリュー
私たちは、常にお客さまの立場で考え、迅速・丁寧・誠実に行動します。
私たちは、互いの個性を尊重し、助け合い、高め合い、成長します。
私たちは、高い倫理観を持ち、よりよい社会の発展に向けて、挑戦し続けます。

(※5) おもてなし営業
「お客さま一人ひとりを常に気にかけ、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

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	お客さまの声の収集	○お客さまの声を積極的に収集し、いただいたご意見・ご要望を、サービス改善等のお客さま本位の業務運営に活かす取り組みを行っています。 • 新契約へのご加入や、安心さぽーと活動等お手続きをいただいたお客さまへ「手続き時お客さまアンケート」を実施し、タイムリーに幅広くお客さまのお声を頂戴します。 • 年１回送付する「契約内容のお知らせ」に、ご意見・ご要望欄を新設し、幅広く、お客さまのお声を頂戴します。（2022年6月より）
2	新商品の開発	○多くのお客さまにとってわかりやすい商品に向けて、ユニバーサルデザインを取り入れた各種商品パンフレットの改訂・制作を行いました。 • ドリームフライト（無配当外貨建個人年金保険〈積立利率更改型〉）の商品パンフレット改訂（2022年11月） • 公的制度やがんに関する情報提供冊子の改訂（2023年4月） ○ 2021年12月の「保険会社向けの総合的な監督指針」の改正を受けて、お客さまご自身がライフプランや公的保険制度等を踏まえた保障の必要性について、正しく理解いただくことを目的に、情報提供に取り組みました。 • 当社ホームページへのライフプランシミュレーション掲載、ならびに、二次元コードを記載したチラシ、LINEWORKSを通じたライフプランシミュレーションのご案内（2022年9月より） • ドリームフライト（無配当外貨建個人年金保険〈積立利率更改型〉）の商品パンフレットへの厚生労働省「公的年金シミュレーター」の二次元コード搭載（2022年11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
3	大樹生命 安心さぽーと 活動(※6)	○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、電話やデジタル面談ツール「Zoom」「Microsoft Teams(以下、Teams)」などお客さまのご希望に沿った方法にて定期的に実施しています。 （2022年度約93.8万名のお客さまに実施しました。） ○更なるお客さまのわかりやすさ向上に向けた、安心さぽーと活動資料の改訂や、お客さまの利便性向上に向けた、ライフスタイル等に合わせた安心さぽーと活動を実施いたします。
4	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さまに対し、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。(2023年3月現在、約52.4万人のお客さまにゴールド会員（※7）のご登録をいただいております。)
5	非対面を望まれる お客さまへの対応	○お客さまと当社営業職員の非対面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」を導入しました。 ○全国の営業部に導入しているデジタル面談ツール「Zoom」に加えて、「Teams」を全ての営業職員のタブレット型営業端末に導入し、お客さまとデジタル面談が実施できる体制を整えました。 ○デジタル面談ツール「Zoom」「Teams」のビデオ通話や画面共有機能を活用することで、非対面によるコンサルティングやペーパーレスでのお申込み手続き、安心さぽーと活動（※6）、各種お手続きのサポートを取り扱っています。また、新たに、スマートフォン・タブレットによる新契約手続きの取り扱いを可能にしました。（2022年7月より） ○非対面による新契約手続きについて、ペーパーレスの取扱範囲を拡大し、更なる利便性向上に取り組みました。 • 重要事項説明書類のマイページ送付（2022年7月より） • 保険料振替口座のWeb受付（2022年10月より）

(※6)大樹生命安心さぽーと活動
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。

(※7)大樹生命マイページ　ゴールド会員
ご契約内容照会や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
6	ご家族登録制度	○ご契約者さま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・確認できる取り扱いを実施しています。 （2023年3月現在、約106万件ご登録いただいております。）
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。 （2023年3月現在、91件・約2億6,900万円の給付金をお支払いしました。）
8	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。 （2022年度467件のご利用をいただいております。）
9	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。
10	障がいのあるお客さまへの対応	○多くのお客さまにとってわかりやすいサービスに向けて、ユニバーサルデザインを取り入れています。また、当社取組について、大樹生命ホームページに掲載しています。 ○会話にご不自由のあるお客さま専用のメール受付窓口を、大樹生命ホームページに掲載しています。また、筆談等で対応できることを示す掲示物(耳マーク)を主要営業部に掲示しています。 ○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、年１回送付する「契約内容のお知らせ」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）しています。 ○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、お客さまがご自身の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、同時通訳で当社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」を実施しています。

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

【主な取組内容】

	取組事例	内　容
11	ご高齢のお客さまへの対応	○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。 （2022年度25,710件のご利用をいただいております。）
12	帳票改訂	○ご加入の契約内容をご説明する際の資料について、お客さまの見やすさ、わかりやすさ向上の観点から見直しを行い、新たに「リーフ」の呼称で使用を開始しました。 ○各種お手続きの際に使用いただく返信用封筒のユニバーサルデザイン化を行い、お客さまにとってわかりやすいお手続き方法となるよう改訂しました。（2022年3月より） ○外貨建保険のお手続き書類について、指定通貨等の表示改訂を行い、わかりやすさの向上に取り組みました。（2022年４月より）
13	特約更新(※8)を迎えるお客さま向けサービス	○特約更新型のご契約が更新を迎える際、お客さまにゆとりをもって、また漏れなくご検討、ご準備いただけるよう、更新のご案内をお送りする時期を早めるとともに、ご案内の回数を２回に拡大しています。 ○更新を迎えるお客さまに向けた「オンライン相談窓口」を開設し、専門スタッフによる保険選びのご相談やご提案などコンサルティングのご提供を行っています。
14	大樹生命厚生財団への寄付・役員等派遣	○大樹生命厚生財団では、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、1967年の設立以来、生活習慣病に関する医学研究助成事業等を行っています。（累計助成金額　13億5350万円）。
15	苗木プレゼント活動	○「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年の第1回から2022年第49回で、通算532万本を贈呈しました。

（※8）特約更新
特約の保険期間が満了を迎えても、医師の診査や告知なしで特約の保障を継続できる制度です。

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
16	全社防犯活動	○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。
17	ピンクリボン運動	○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。
18	ESG資融資の積極化	○生命保険会社としての社会的責務をふまえ、資産特性に応じて環境・社会・ガバナンスの課題を考慮した資産運用を行い、環境や地域・社会と共生し、経済・企業の安定的な成長と社会的価値の調和的な発展を目指します。これまで当社は国際機関や企業が発行する環境債（グリーンボンド）や社会貢献債（ソーシャルボンド）への直接投資に加え、ESG投信への外部委託投資により投資実績を積み上げてきました。
19	公益財団法人日本対がん協会への協賛	○がん征圧を目標にがん予防・がん検診の推進、患者・家族の支援、正しい知識の普及啓発を行っている財団法人日本対がん協会に協賛しています。
20	非常災害用食料品のフードバンク寄贈	○一定期間で入替を実施している非常災害用食料品について、フードロス削減の観点から、廃棄とせずにフードバンクへの寄贈を行い、SDGｓに資する活動を行っています。

※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。