

2024年度 消費者志向宣言フォローアップ活動

2025年6月
大樹生命保険株式会社

I. 消費者志向宣言

「いつの時代もお客さまのためにあれ」初代社長団琢磨の言葉を受け継ぎ、相互扶助の精神に基づく生命保険事業の社会的責任を全うするべく、当社は90年に及ぶ歩みを続けてまいりました。

これからも「お客さまに信頼され選ばれる会社」となるべく、お客さまの声を真摯に受け止め、お客さまの声から学び、全社一丸となってお客さまへのサービスの向上に継続的に取り組むことを宣言します。

I 理念

1. 社会の理解と信頼にこたえる経営を力強く推進し、国民生活の福祉向上に寄与する。

1. まごころと感謝の気持をもって、常に契約者に対する最善の奉仕に徹する。

II 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。

(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。

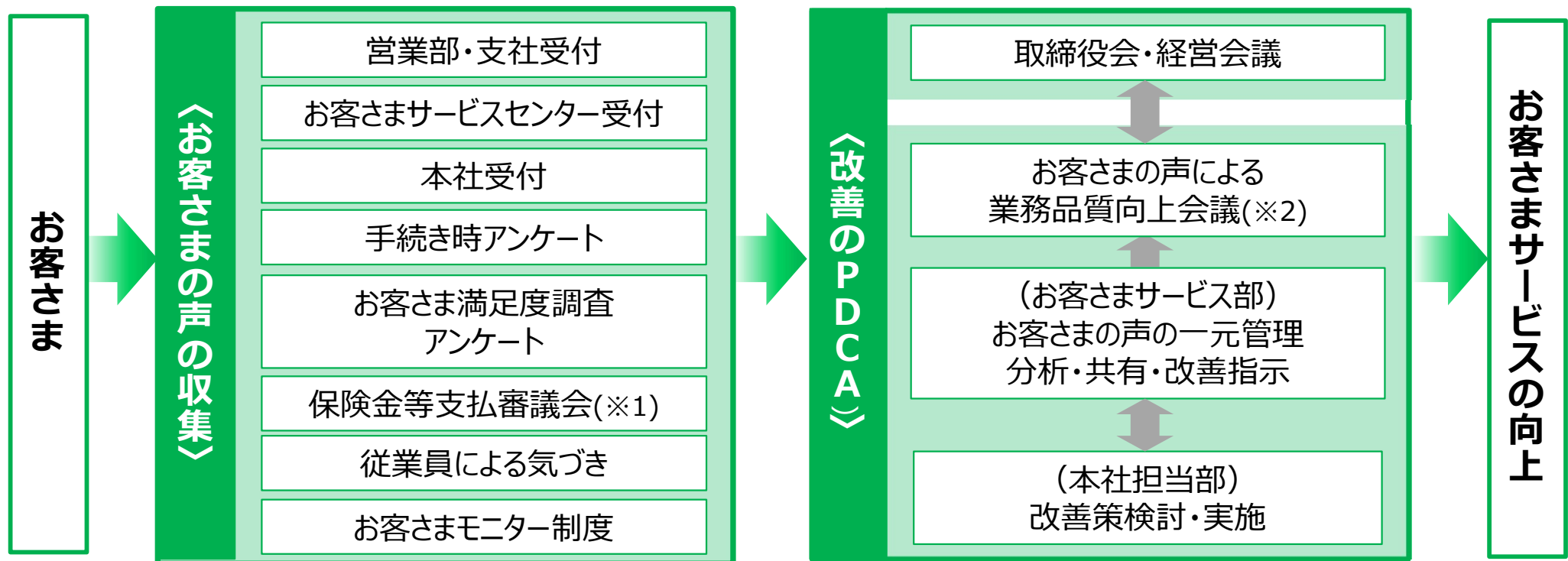
(3) お客さまの声を踏まえた開発・改善と情報提供

- ・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。

Ⅱ. フォローアップ活動 （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り組み）

- 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）」を収集し、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。

【体制】



(※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) 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。

Ⅱ. フォローアップ活動 (2) 従業員の意識の醸成

主な取組事例	内容
1 「大樹生命バリュー（※3）」 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 お客さま対応の好事例の共有 （好事例・苦情事例）	○タブレット型営業端末のトップ画面に「お客さま本位の活動」を定着させるためのメッセージを掲載し、営業職員の教育を実施しています。
4 「おもてなし営業（※4）」 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。
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2025年3月現在 6,504名）

（※3）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。

（※4）おもてなし営業

「お客さま一人ひとりを常に気かけ、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

Ⅱ. フォローアップ活動 (3) お客様の声を踏まえた開発・改善と情報提供

主な取組事例	内容
1 お客様の声の収集	お客様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様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様へ「手続き時お客様アンケート」を実施し、タイムリーに幅広くお客様の声を頂戴しています。 ○年1回送付する「契約内容のお知らせ」の、「ご意見・ご要望欄」により、幅広く、お客様の声を頂戴しています。
2 大樹生命 安心さぽーと活動 (※5)	○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)」などお客様のご希望に沿った方法にて定期的実施しています。(2024年度89.6万名のお客様に実施しました。) ○お客様の利便性・ご要望に沿った実施に向けて、お客様自身がマイページより安心さぽーと活動の実施ができる「セルフ安心さぽーと活動」機能を提供しています。 ○更なるお客様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、お客様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しております。
3 大樹生命マイページ	○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。(2025年3月現在、約57.9万人のお客様にゴールド会員(※6)のご登録をいただいております。) ○更なるサービスと利便性の向上を目的として、新たな手続きの取扱を開始しました。 ・給付金・死亡保険金請求など10項目(2023年7月より) ・改姓改名・受取人変更など4項目(2024年11月より)

(※5)大樹生命安心さぽーと活動

ご契約の担当者がお客様を訪問し、「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。

(※6)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。

Ⅱ. フォローアップ活動 (3) お客様の声を踏まえた開発・改善と情報提供

主な取組事例

内容

4

新商品の開発

- 近年の貯蓄志向の高まりと、多様な貯蓄ニーズにお応えするため、外貨建平準払の貯蓄性のある商品として、新商品「ドリームツリー」（無配当予定利率毎月更改型外貨建特殊養老保険）を発売しました。（2024年4月）
 - ・当商品は、当社と日本生命との共同開発商品であり、両者が有するそれぞれのスキル・ノウハウを活用し、お客さまにとって分かりやすく、かつ、魅力的な商品となるよう検討・開発した商品です。
 - ・当商品の発売に伴い、外貨建生命保険への理解を深めていただくためのニーズ喚起動画の新規作成や、外貨を活用した資産形成のメリットをお伝えするための情報提供資料の改訂を実施しました。（2024年4月）
- 2023年6月に発売した医療保障商品の保障内容が理解しにくいとの声に応えて、お支払いの対象となる入院をわかりやすくご理解いただくための動画を作成しました。（2024年12月）

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」を導入しています。
- デジタル面談ツール「Zoom」「Teams」を全ての営業職員のタブレット型営業端末、業務用携帯電話に導入し、お客さまとデジタル面談が実施できる体制を整えています。
- タブレット型営業端末に搭載の「Zoom」「Teams」では、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（※5）、各種お手続きのサポートを取り扱っています。

（※5）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。

Ⅱ. フォローアップ活動 (3) お客様の声を踏まえた開発・改善と情報提供

主な取組事例	内容
6 お客様の利便性向上	○新契約申込手続きの利便性向上を目的として、マイナンバーカードを使用した新契約申込み手続き時の公的個人認証サービスによるオンライン本人確認の取扱を開始しました。(2024年9月より) ○コンビニでの振込みをご希望されるお客様の利便性向上を目的として、スマートフォンに表示のバーコードで二回後保険料のコンビニ振込みができる電子バーコードの取扱を開始しました。(2025年3月より) ○お客様の利便性向上に向けて、お客様サービスセンターの営業時間外の受付(自動音声によるお申出専用ダイヤル)での取扱範囲を拡大しました。(2024年10月より)
7 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・確認できる取扱を実施しています。(2025年4月現在、約109万件ご登録いただいております。)
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。(2024年度664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、お客様の認知症予防・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ています。

Ⅱ. フォローアップ活動 (3) お客様の声を踏まえた開発・改善と情報提供

主な取組事例	内容
10 帳票改訂	○当社はお客様の見やすさ、わかりやすさ向上の観点から定期的にお客様向け帳票の見直しを行っています。 ○外貨建保険の各種お手続き書類について、わかりやすさの向上に取り組みました。 ・満期・年金開始到来に伴い、専用のご案内資料「満期手続きのご案内」にて、お受取方法等、外貨建保険特有の多様な手続き方法について、よりわかりやすい内容にする対応を行いました。 (満期：2023年7月より 年金開始：2024年2月より) ・外貨建保険における「為替リスク」・「市場価格調整」に関して、わかりやすくご理解いただけるよう「為替リスク説明チラシ」を新設しました。(2024年9月より) ・生存給付金のスムーズなお受取り等、お客様の利便性向上の観点から、ドリームロード(ステップ)の生存給付金ご案内ハガキにマイページにアクセスできる二次元コードを表示しました。(2024年12月より) ○2023年6月に発売した医療保障商品にて入院サポート給付金のお支払いがあったお客様向けに、請求漏れを防止するため再度入院された場合のお取扱について説明するチラシを新設しました。(2024年8月より) ○個人年金開始時の案内帳票にお客様からの照会が多い内容についての説明を追加しました。(2024年8月年金開始分より)
11 ご高齢のお客様への対応	○お客様によりそう対応として、「ご高齢のお客様専用ダイヤル」を開設しています。(2024年度11,961件のご利用をいただいております。)

Ⅱ. フォローアップ活動 (3) お客様の声を踏まえた開発・改善と情報提供

主な取組事例

内容

12 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の提供に向けて、ユニバーサルデザインを取り入れています。
- また、障がいのあるお客さまに向けて、以下のような取り組みを行っています。
 - (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設置
 - ・筆談等に対応できることを示す掲示物(耳マーク)の掲示(主要営業部)
 - (視覚にご不自由のあるお客さま)
 - ・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)
 - (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)
 - ・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
 - (電話で相手の声が聞こえにくいお客さま)
 - ・ご用件を自身の声で通話相手に伝え、通話相手の声を文字で読むことができる、文字表示電話サービス「ヨメテル」への対応を開始(2025年1月より)

Ⅱ. フォローアップ活動 (3) お客様の声を踏まえた開発・改善と情報提供

主な取組事例	内容
13 特約更新(※7)を迎える お客様向けサービス	○特約更新を迎えるにあたり、お客様ニーズが変化している可能性があることから、改めてお客様ニーズを確認し、それに沿った保障内容のご提案を実施しています。また、お客様がご満足いただける保障をご検討いただけるよう、ゆとりを持った更新のご案内の実施、およびご案内漏れがないよう適切な社内フォロー体制を構築しています。 ○更新を迎えるお客様に向けた「オンライン相談窓口」において、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 ESG投融資の積極化	○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。これまで当社はグリーンボンド（環境債）やソーシャルボンド（社会貢献債）、サステナビリティリンクボンドや各種ローン、ESG 投信などへの投資により投融資実績を積み上げてきました。
15 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 14億250万円）。
16 苗木プレゼント活動	○「こわさないでください。自然。愛。いのち。」というテーマのもと、全国の企業・学校などの団体や一般家庭に配布しています。1974年の第1回から2024年第51回で通算542万本を贈呈しました。
17 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。

（※7）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。

Ⅱ. フォローアップ活動 (3) お客様の声を踏まえた開発・改善と情報提供

	主な取組事例	内容
<u>18</u>	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力、乳がんセミナーの開催等の啓発活動を実施しています。
<u>19</u>	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。
<u>20</u>	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、SDG s に資する活動を行っています。

