重点テーマ１

健康で豊かな暮らしの実現

生命保険業を事業の中心に置くT&D保険グループにとって、健康で豊かな暮らしの実現への貢献は、最も基本的な社会的責任です。T&D保険グループCSR憲章の最初の項目に「1.より良い商品・サービスの提供」を掲げ、お客さまのニーズにあった最適で質の高い商品・サービスを提供することにより、保険事業を通して社会への責任を果たすことを明示しています。少子高齢化の進展をはじめ社会の変化により生じるお客さまのさまざまなリスクの解決に寄与する商品・サービスの提供は、当社グループにとって使命であると同時に、成長の機会でもあります。

関連する社会的課題とグループの取組み

社会的課題	主なステークホルダー	取組み
高齢化社会の経済的・社会的リスク軽減	お客さま・地域社会	認知症の予防をサポートする保険、要介護状態を幅広く保障する保険の提供
健康維持の支援	お客さま・投資家・地域社会	中小企業による「健康経営®」の普及、推進や福利厚生制度の充実を支援 人々の健康増進に寄与する事業を応援するファンドへの投資
すべての人の保険金融サービス利用促進	お客さま	インターネットによる保険申込みと人によるサービスの融合 多様化するお客さまニーズに応えるためデジタル技術活用促進
すべての人の社会的、経済的活躍促進	お客さま・地域社会	シニアのゆとりあるセカンドライフのための資産形成型商品をお届け

私たちのターゲット

2025年度まで
お客さま満足度を
2020年度水準以上

2023年度実績

太陽生命	91.4%（91.8%）
大同生命	85.0%（82.3%）
T&Dフィナンシャル生命	79.2%（72.8%）

＊（ ）内は2020年度実績

取組み実績・予定

方針

お客さまのニーズにあった最適で質の高い商品・サービスを提供することにより、保険事業を通して社会の持続的成長と社会的課題の解決に貢献する

2023年度の取組み

- 保険を通してお客さまの「予防」への取組みをサポートする、「予防保険シリーズ」を展開
- インターネットチャネルである「スマ保険」や「リモート申込」においても、適宜商品ラインアップの充実
- 中小企業の健康経営を推進する健康増進型の新たなトータル保障「会社みんなでKENCO+」の提供
- 人生100年時代に向けて多様化するニーズに寄り添った新機能の資産形成保険「ハイブリッド つみたて ライフ」の提供
- 「太陽の元気プロジェクト」を展開
- 中小企業とともに社会的課題の解決に取り組んでいくためのWebコミュニティ「どうだい?」の展開
- 多様化するお客さまニーズに応えるため、商品ラインアップを拡充　等

2024年度の予定

- 社会のニーズに応える商品・サービスの提供を引き続き実施
- 健康状態に不安のあるお客さまでもお申込みいただける保険商品の提供
- 人生100年時代の資産運用・資産管理ニーズにお応えする保険商品の提供
- 中小企業経営者のニーズにお応えしたトータル保障の商品ラインアップの拡充、保障内容の最新化、募集環境の整備・販売ツール改善　等

社会のニーズにお応えする商品・サービスの提供 3-3 203-2

グループ会社の社会課題に対応する商品・サービス

T&D保険グループでは、家庭市場・中小企業・乗合代理店等のマーケットで、お客さまのニーズにあった最適で質の高い商品・サービスを提供することにより、少子高齢化・健康寿命延伸・IT技術進展等の社会変化に起因する社会的課題の解決に貢献しています。グループ会社の商品・サービスによる「重要な社会的課題」に対する取組みは下表のとおりです。

重要な社会的課題に対するグループ会社の商品・サービスによる取組み

重要な社会的課題	対応する商品・サービス	
高齢化社会の経済的・社会的リスク軽減	太陽生命	● シニアのお客さまへの配慮（訪問サービス活動、ご契約時やご継続時の取組み等） P.40
	大同生命	● シニアのお客さまへの配慮（ご加入時・ご加入後・お支払い時の取組み、接遇・ホスピタリティの向上） P.40 ● 経営者の要介護にそなえる保険とサービス（「介護リリーフα」） P.33
	T&Dフィナンシャル生命	● シニアのお客さまへの配慮（ご加入時、ご契約時、お手続き時の取組み） P.40
健康維持の支援	太陽生命	● 予防への取組み（「予防保険シリーズ」） ● 予防への取組み（サービス） P.28-29
	大同生命	● 健康経営®の普及に向けた取組み ● その他各種健康・経営支援サービス 等 P.34、36 ● HALFITサービス「Neuro HALFIT®」とは P.33
	T&Dアセットマネジメント	● 投資を通じた健康社会促進への貢献 P.39
すべての人の社会的、経済的活躍促進	T&Dフィナンシャル生命	● すべての人の社会・経済的活躍を促進する資産形成型商品の提供 P.38
すべての人の保険金融サービス利用促進	太陽生命	● 多様なニーズにお応えできるさまざまな取組み P.30
	大同生命	● 外国人従業員の方のための手続体制 P.34
多様化するお客さまニーズに応えるため デジタル技術活用促進	太陽生命	● DX活用による申込手続き P.30 ● 「太陽生命マイページ」によるお手続きの拡大（ご契約期間中） P.31 ● 請求手続きをサポートする「かけつけ隊」サービス（お支払い時） P.31
	大同生命	● 「つながる手続」 P.34
	T&Dフィナンシャル生命	● お客さま満足度向上に向けた取組み P.39
中小企業の設立・成長とそこで働く人々の 健康増進の支援	大同生命	● 中小企業が抱える人的リスクを幅広くカバーする保障の提供 P.32-33 ● 中小企業の経営課題の解決の支援に向けた取組み P.34-36

社会のニーズにお応えする商品・サービスの提供

太陽生命の取組み

太陽生命は、家庭市場での死亡・医療・介護保障を中心とした総合生活保障の商品を提供している生命保険会社です。「高品質の商品とサービスを通して、お客様に必要とされ、愛される会社」となることを経営ビジョンとして掲げ、お客さまの多様なニーズにお応えできるさまざまな商品・サービスを提供しています。特に、多様化するお客さまニーズやライフスタイルの変化に応えるため、従来の営業職員チャネルに加えて、非対面でのお手続きを希望されるお客さまのニーズにも対応した「インターネット完結型保険（スマ保険）」を展開しています。また、「スマ保険」と営業職員によるコンサルティングや申込手続時のサポートを組み合わせた「リモート申込」を導入しています。さらに、インフォマーシャルやインターネット広告等のプロモーションを経由した「デジタル由来」の情報を活用し、対面と非対面を融合した「ハイブリッド型営業」を展開しています。

2016年6月より、「人生100歳時代」を見据え、「健康寿命の延伸」すなわち“元気に長生きする”という社会的課題に応えるため、「太陽の元気プロジェクト」を開始しました。「従業員」が元気になり、「お客さま」の元気をサポートし、そして「社会」の元気に貢献するため、さまざまな施策を推進しています。

このように、すべての人の健康と福祉の充実に寄与する商品・サービスの提供など、「CSR」「ESG」などの概念を踏まえたさまざまな行動を通じて、「SDGs」が目指す「持続可能な社会の実現」に貢献していきます。

太陽の元気 project

時代の変化を先取りした商品開発

予防への取組み（「予防保険シリーズ」）

太陽生命は、認知症や重大な疾病の「早期発見」「早期改善」だけでなく「病気の予防をサポートし、お客さまの健康増進のお役に立つ」ための取組みを推進することで、「人生100歳時代」を誰もが「元気に長生き」できる社会の実現を目指しています。

太陽生命は、保険を通してお客さまの「予防」への取組みをサポートする、「予防保険シリーズ」を展開しています。その第1弾として社会的課題である認知症と前向きに向き合い、老後を安心してお送りいただくための商品として、2018年10月から「ひまわり認知症予防保険」を発売しました。認知症関連商品の販売件数は2024年3月末時点で95万件を超えるなど、シニアのお客さまを中心に広くご支持をいただいています。

また、2021年6月には、予防保険シリーズの第2弾として「ガン・重大疾病予防保険」を発売しました。当商品は、がん、脳卒中、急性心筋梗塞などの所定の重大疾病状態を保障する商品となっており、責任世代をはじめとする幅広い年齢層のお客さまに好評をいただいています。

2018年10月発売

ひまわり認知症予防保険

特長1 健康に不安があってもかんたんな告知でお申込み可能

特長2 認知症をダブルの保険金で保障（認知症診断保険金+認知症治療保険金）*

特長3 シニアに多い所定の疾病等による入院・手術を保障

＊「選択緩和型認知症診断保険」と「選択緩和型認知症治療保険」に両方加入した場合

特長4 認知症予防をはじめとしたさまざまな用途に活用できる「生存給付金（予防給付金）」

1年で受け取れるから「早期」に、2年ごとに受け取れるから「繰り返し継続して」認知症予防サービスを利用できます！

社会のニーズにお応えする商品・サービスの提供

2021年6月発売

ガン・重大疾病予防保険

特長1 がんや所定の重大疾病状態を幅広く保障

がん
胃がん
大腸がん
肺がん
乳がん
前立腺がん
など

＋

急性心筋梗塞
「手術を受けたとき」
に保険金*1をお支払い!

脳卒中
「手術を受けたとき」
に保険金*1をお支払い!

糖尿病
「インスリン治療を180日継続して受けたとき」
に給付金*2をお支払い!

*1 ガン・重大疾病保険金+ガン・重大疾病ワイド給付金
*2 ガン・重大疾病ワイド給付金（*1の金額の1割）

慢性腎不全
肝硬変
高血圧性疾患
大動脈瘤・大動脈解離
慢性呼吸不全
慢性膵炎
その他の臓器の障害（心臓ペースメーカー装着・人工肛門造設など）

※お支払いには、所定の条件があります。
（注）保険金・給付金のお支払いは1回限りです。

特長2 初期の状態でも、保険金額の10%（がん・重大疾病ワイド給付金）をお支払いします。

①初期のがん
- 非浸潤性がん
- 上皮内がん　等

②脳卒中で入院したとき
③急性心筋梗塞で入院したとき
④糖尿病で、医師の指示によるインスリン治療を180日継続して受けたとき

＊ お支払いには、所定の条件があります。

特長3 「疾病予防サービス」に活用できる「生存給付金（予防給付金）」

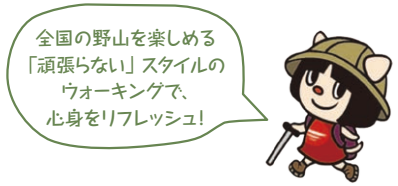
予防への取組み（サービス）

「ひまわり認知症予防保険」にご加入のお客さまに向けて、簡単な血液検査でMCI（軽度認知障害）のリスクを判定する「MCIスクリーニング検査プラス」や疾病予防・健康増進に効果のある「クアオルト®健康ウオーキング体験ツアー」等の「認知症予防サービス」をご案内しています。さらに、2021年3月には、味の素株式会社、H.U.フロンティア株式会社、H.U.ウェルネス株式会社の3社と業務提携し、現在がんである可能性と将来、脳卒中・心筋梗塞、糖尿病になるリスクを一度に評価できる「アミノインデックス®リスクスクリーニング」のご案内を開始しました。

この「MCIスクリーニング検査プラス」「アミノインデックス®リスクスクリーニング」については2022年8月より支社の巡回検診時にお客さまへ検査受診を案内できるようにし、受診機会を増やすことでお客さまの健康増進への貢献に取り組んでいます。

さらに、「アプリで楽しく健康づくり」をコンセプトに歩行・睡眠などさまざまな視点からお客さまの健康増進をサポートできる「太陽生命の健康増進アプリ」を提供しています。本アプリは、毎日の歩数や睡眠時間から、予防できる可能性のある病気・病態や健康増進に向けたアドバイスをお知らせする機能があり、ご自身の健康状況を確認することができます。

クアオルト®健康ウオーキング体験ツアー



社会のニーズにお応えする商品・サービスの提供

多様なニーズにお応えできるさまざまな取組み

2023年5月発売

告知緩和型がん診断保険　告知緩和型がん治療保険

2023年5月には、過去にがんに罹患するなど、がん保障に加入することが難しかった方でもお申込みが可能な「告知緩和型がん診断保険」「告知緩和型がん治療保険」を発売しました。「告知緩和型がん診断保険」はがんに罹患した後の治療費や生活費等を一時金で準備でき、「告知緩和型がん治療保険」は所定の治療を受けた月ごとに給付金を受け取ることができます。これにより健康状態に不安のあるお客さまにも、がん保障をご提供することができるようになりました。

2024年5月発売

保険組曲Best 太陽生命の「くみたて自由な保険」

働けなくなったときの保険

2024年5月には、「保険組曲Best」のラインアップの一つである「就業不能収入保障保険」をリニューアルした「介護就業不能収入保障保険」を発売しました。短期の継続入院を保障する「14日継続入院給付金特則」の新設や、180日以上の長期の継続入院を保障する「入院・軽度就業不能給付金」の新設ならびに所定の軽度就業不能状態を新たに保障することで、これまで以上に入院・介護等による働けなくなったときのリスクに備えることができるようになりました。

DX活用による申込手続き

太陽生命では、2018年8月より携帯端末を導入し、最新のITを駆使した機能を充実させ、お客さまのご要望を伺いながらその場で最適なプランをご提案する「コンサルティング・プレゼンテーション機能」の搭載および契約から領収までの完全ペーパーレス化等、生命保険募集のあり方を変えてきました。

2024年8月にはAI技術を活用した携帯端末「T-AI-Face（ティーアイフェイス）」としてさらなる進化を遂げ生まれ変わりました。AIを活用した最適な保障プランのご案内、デジタル技術を活用した場所を問わない新たな提案手法を実現しています。

スマホでスマート！お申し込みカンタン
太陽生命ダイレクト
スマ保険

インターネットチャネルにおいて、お客さまの自由な時間や場所でご利用いただけるインターネットによる保険の見積りやお申込みを実現しただけでなく、当社がこれまで培ってきた「人」による丁寧な訪問サービスを融合することで、アフターフォローの充実したインターネット完結型保険という、今までにない新たなコンセプトでの保険の提供である「スマ保険」を開始しています。2023年には新たに発売した「告知緩和型がん診断保険」「告知緩和型がん治療保険」だけでなく、インターネット完結型の「学資保険」「個人年金保険」のスマ保険での取扱いを開始しました。

また、2021年1月にはスマ保険と営業職員によるコンサルティングや、申込手続き時のサポートを組み合わせた「リモート申込」（非対面募集）を導入しました。この「リモート申込」により、非対面でのサービスを求めるお客さまに加え、遠方で直接対面が難しいお客さまなど、より多くのお客さまへの提案が可能となり、ご自身のスマートフォンやパソコンにて、いつでも、どこでも簡単にご契約の手続きを完了することができるようになりました。

引き続きインターネット広告等を経由した情報を活用し、「対面」と「非対面」を融合した「ハイブリッド型営業」を推進するとともに、あらゆる分野でDXを活用し、「ビジネスモデルの進化」「生産性の向上」「サービス向上」を実現していきます。そして、経営計画に掲げる「挑戦と改革によって、お客さまの元気・長生きを支える会社」となるべく成長していきます。

家庭へ安心をお届けするために

太陽生命では、ご加入時からご契約期間中、お支払い時に至るまで、長期間にわたりお客さまに信頼され、安心いただけるサービスをお届けするため、継続的にさまざまな改革・改善に取り組んでいます。

シニアのお客さまへの配慮（訪問サービス活動、ご契約時やご継続時の取組み等）

ご加入時には、シニアのお客さまの誤認防止等のために「ご家族同席」を積極的に推進することに加えて、携帯端末のテレビ電話機能を活用し、本社担当者が直接、契約意向、申込

社会のニーズにお応えする商品・サービスの提供

内容、選択緩和型商品の場合に告知内容等を再確認する「シニア安心サポートデスク」を実施しています。また、認知症や入院等によりお客さまご本人とコミュニケーションや連絡が困難となった場合等に備え、あらかじめご家族の連絡先をご登録いただく「ご家族登録制度」を導入しています。ご契約期間中には、シニアのお客さまに対して年1回以上の訪問等を行い、契約内容の確認や給付金等の請求勧奨等を行う「シニア訪問サービス」を実施しています。

「太陽生命マイページ」によるお手続きの拡大（ご契約期間中）

お客さま専用インターネットサービス「太陽生命マイページ」では、「住所変更等の保全手続き」「貸付等の資金利用」「入院給付金等の請求手続き」等のお手続きがご来社いただかなくても可能であり、「各種手続き」や「給付金等のお支払い」がインターネットで完結できるようになっています。2022年4月には、「太陽生命マイページ」の新たなサービスとして、ご契約者さまはもちろん、被保険者さまおよび登録いただいたご家族さまも契約内容の詳細を確認できる「Web保険証券ーデジタル証書ー」の取扱いを開始し、2024年3月までに累計申込件数が16万件を突破しています。2023年5月には、新たなサービスとして、「太陽生命マイページ」においてお客さまご自身で作成した電子バーコードを使用して、コンビニエンスストアで第2回目以降保険料のお払込みができるようになりました。また、2023年12月に第1回保険料充当金のお払込み、2024年1月に契約者貸付金のご返済が電子バーコードを使用してできるようになり、2023年度末の太陽生命マイページ会員数は2022年度末から約50万人増加し172万人となりました。

さらに、利便性の向上およびサービスの充実を目的として、2023年9月に「LINE公式アカウント」を開設しました。当アカウントに登録いただくことで、保険に関する各種お手続きなどの当社のインターネットサービスをLINEからご利用いただけるようになりました。定期的な情報配信も開始しており、これまでの窓口やホームページでのサービスに加え、より身近なコミュニケーションツールとしてお客さまをサポートしていきます。

太陽生命マイページでお取扱いしているサービス（一部抜粋）

- 住所の変更
- ご家族登録制度の登録・内容照会
- 改姓
- 死亡保険金等受取人・指定代理請求人変更
- 指定代理請求特約付加
- 保険証券・証書の再発行
- 生命保険料控除証明書の再発行
- 契約者貸付金のご返済
- 保険料振替貸付金のご返済
- 給付金などのご請求手続き
- 保険料払込手続きのご案内
- ご契約内容の確認・Web保険証券ーデジタル証書ーの閲覧
- 口座申込・口座変更
- NEW 電子バーコード決済

デジタル証書の特長

簡単・便利!	スマートフォンやパソコンの画面で知りたい情報のリンクをクリックするだけ。お客様のマイページでご契約内容が簡単に確認できます。
安心・安全	もしものことがあった場合でも、ご家族を登録していただくことで保険金などの請求手続きが漏れなくスムーズに行えます。
環境にやさしい!	完全ペーパーレス化で地球環境の保全と持続可能な社会の実現に貢献できます。

請求手続きをサポートする「かけつけ隊」サービス（お支払い時）

お支払い時には、専門知識を有する内務員が直接お客さまやご家族さまを訪問し、給付金等の請求手続きをサポートする「かけつけ隊」サービスを実施しています。営業端末を用いてペーパーレスで給付金等の請求手続きを行うこのサービスでは、完全ペーパーレス化の実現により、最短10分程度での給付金のお支払いを可能としています*。また、認知症に関しては、給付金等をご請求いただいたにもかかわらず、その時点では支払基準を満たさずにお支払いできなかったお客さまに対して、将来の請求もれが発生しないようにフォローする取組みも行っており、サービス開始から2024年3月末までで3,274件フォローし、うち1,298件のお支払いにつながっています。

＊ 請求内容や受付の状況等により異なります。

社会のニーズにお応えする商品・サービスの提供

大同生命の取組み

大同生命は、中小企業市場に特化した生命保険会社です。中小企業を取り巻く環境変化を踏まえた商品・サービスを提供しており、37万社の企業からご契約をいただいています。近年では、医療技術の進歩等による経営者の現役期間の長期化、相続・事業承継への対応、健康経営®やSDGsをはじめとする社会的課題への関心の高まりなど、中小企業を取り巻く環境変化やニーズの多様化が進んでいます。このような環境変化のなか、大同生命では、中小企業をお守りするための「保障提供の進化」と、中小企業が抱えるさまざまな課題の解決支援「課題解決への伴走」に取り組んでいます。

中小企業が抱える人的リスクを幅広くカバーする保障の提供

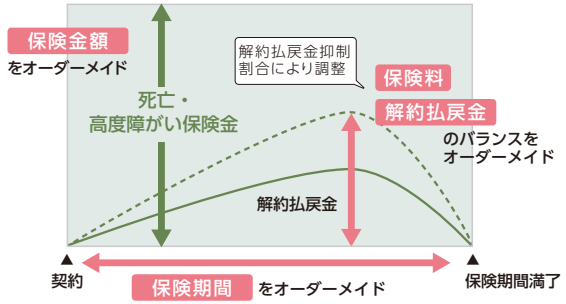
法人・個人を一体とした合理的な保障（トータル保障）の提案

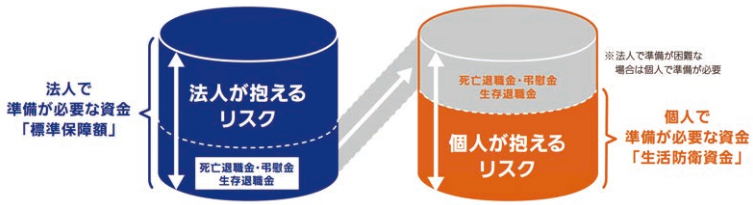
中小企業は、経営者ご自身の信頼や技術力により成り立っているケースが多くあります。このため、経営者が万一の場合や大きな病気・ケガ等により働けなくなった場合に事業の継続が難しくなることがあります。このような状況に備えて、大同生命では企業・ご家族を守るために必要となる資金（「標準保障額」「生活防衛資金」）を算定し、法人・個人を一体とした合理的な保障（トータルな保障）を提案しています。

多様な保障ニーズに対応する“オーダーメイド型”保険（「Lタイプα」「Jタイプα」「Tタイプα」）

人生100年時代の到来や深刻な後継者不足によって、中小企業経営者の高齢化や現役期間の長期化が進んでいます。また、社会・産業構造の変化等に伴い、各企業が抱える経営課題やリスクは一層多様化しています。こうした環境変化により、中小企業の保障ニーズも変化しており、特に経営状況等に応じて柔軟に保障を設定できる商品へのニーズが高くなっています。こうした状況を踏まえ、経営者の「死亡」「重大疾病（がん・急性心筋梗塞・脳卒中）」「重度の身体障がい」を長期にわたり保障する商品について、業界初の“オーダーメイド型”保険である「Lタイプα〔無配当歳満期定期保険（解約払戻金抑制割合指定型）〕」「Jタイプα〔無配当重大疾病保障保険（解約払戻金抑制割合指定型）〕」「Tタイプα〔無配当就業障がい保障保険（身体障がい者手帳連動・解約払戻金抑制割合指定型）〕」を2019年7月より提供しています。これらは、お客さまの多様なニーズに応じて、「保険金額」「保険期間」に加え、「保険料と解約払戻金のバランス」も自在に設定いただけます。

仕組み図（イメージ）





一時金で「入院・手術」と「法人の運転資金」をカバーする医療保険（「一時金型Mタイプ」）

入院を一時金で手厚く保障し、経営者が病気・ケガで不在となった際の「法人の運転資金」をカバーする保険「一時金型Mタイプ〔無配当入院一時金保険（無解約払戻金型）〕」を2023年6月1日に発売しました。特約付加により、手術・放射線治療・抗がん剤治療など、必要に応じた保障を自由に組み合わせられます。

社会のニーズにお応えする商品・サービスの提供

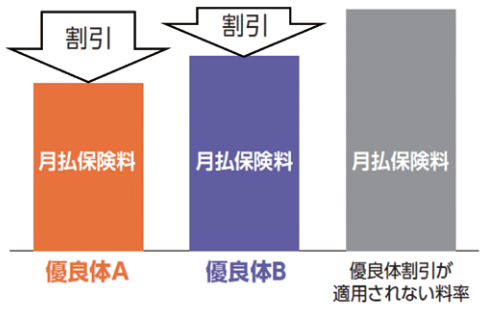
経営者の要介護に備える保険とサービス（「介護リリーフα」）

高齢化などに伴い「公的介護保険制度の要介護認定者数」や「認知症高齢者数」は増加傾向にあり、中小企業経営者や個人事業主の保険金などを事業保障資金などの財源としてご活用できる介護保障に対するニーズも高まっています。こうしたニーズにお応えするため、認知症などによる要介護状態を幅広く保障する「介護リリーフα〔無配当終身介護保障保険（保険料払込中無解約払戻金型）〕」を2019年4月より提供しています。当商品は、保険料払込期間中の解約払戻金をなくすことで、より低廉な保険料で充実した介護保障を確保いただけます。また、当商品と付帯サービスである「介護コンシェル」を一体的にお届けすることにより、介護にかかる「経済的な負担」と「精神的な負担」を解決するための「トータルサポート」をご提供していきます。

「健康エール割（優良体割引特約）」

年齢に関わらず、すべての経営者に必要な保障を確保いただきやすくするため、「割引率が大きい保険料率」と「割引適用対象が広い保険料率」の2つの料率区分を兼ね備えた、「健康エール割（優良体割引特約）」を2023年12月に発売しました。

保険料の割引イメージ



- ☑ 健康に自信のあるお客さま向けに割引率の大きい**優良体A**
- ☑ 多くのお客さまに該当いただける**優良体B**

※優良体割引が適用されない料率比

HALFITサービス

CYBERDYNE株式会社の装着型サイボーグ「HAL®」を用いたプログラム「Neuro HALFIT®」を3回まで無料でご利用できるサービスを、2020年4月より提供しています。「介護リリーフα」などの付帯サービスとしてお届けすることで、要介護状態となった場合の経済的リスクへの備えに加え、介護度の比較的軽い状態の方の重度化防止や自立を支援します。

「Neuro HALFIT®」とは

「HAL®」は、人の身体から出る信号を読み取り、装着者の意思に従った動きを実現する世界初の技術です。「HAL®」を使用することで、自分で立ち上がったり歩いたりすることが難しい方でも、過剰な負担なく体を動かすことができます。「Neuro HALFIT®」は、自分の運動意思と同期した随意運動を無理なく繰り返し行い、日常生活の自立をサポートするプログラムです。

HAL®の種類別プログラムの様子

HAL下肢タイプ

HAL腰タイプ

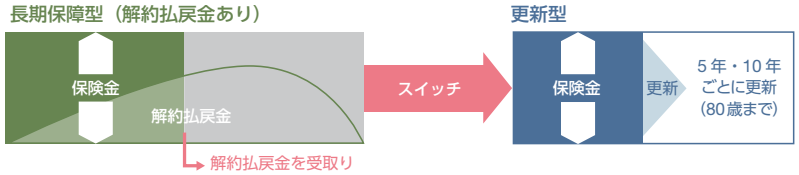
HAL単関節タイプ

©CYBERDYNE（株）提供

契約変換制度（スイッチ）

ご加入後のニーズの変化にもより柔軟にお応えできるよう、従来の死亡保障・就業不能保障・健康増進型に加え、医療保障にも同じ保障分野で保障期間が異なる商品等を相互にスイッチ（変換）できる「契約変換制度（スイッチ）」を2023年6月に導入しました。これにより、旧Mタイプを含む医療保険・特約に加入しているお客さまも簡便な手続き（無告知）で保障を最新化できるようになり、経営状況に合わせた保障の見直しを含む契約の自在性が一層向上しました。

「長期保障型」から「更新型」へスイッチ（変換）例



社会のニーズにお応えする商品・サービスの提供

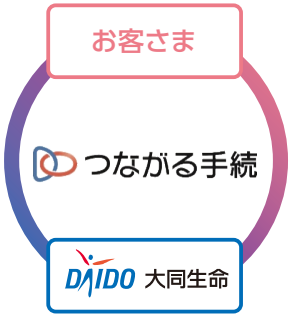
保険手続の利便性向上に向けた取組み

「つながる手続」

お客さま手続きの利便性向上や、ウィズ・コロナにおける“新しい生活様式”に対応するため、お客さまご自身のスマートフォンやパソコンで保険加入、保険金・給付金請求、解約請求に関する手続きが行える「つながる手続」や、TV電話で医師による診査を受けていただける「リモート診査」を導入しています。
また、より多くのお客さまに迅速かつ簡単に非対面でお手続きいただけるよう、2023年6月より「つながる手続」の対象を契約者貸付・返済に拡大しています。
引き続き、お客さまのニーズに応じて「対面の安心」と「非対面の手軽さ」を選択いただけるよう、すべての保険手続きで非対面化の実現を目指していきます。

ご加入手続き

- **いつでも・どこでも**
  時間・場所の制約なく、お客さまのご都合にあわせてお手続きが可能
- **音声・動画でわかりやすく**
  必ずご確認いただきたい重要事項は、音声・動画でわかりやすくご説明
- **オペレーターのサポートで安心**
  ご不明な点は、オペレーターが手続画面を共有してサポート



ご請求手続き

- **スピーディーにお支払い**
  書類郵送によるタイムラグがなく、スピーディーにお支払い
- **タイムリーにご案内**
  請求申出の受付や手続完了時に、メールやSMSで手続き状況をご案内
- **スムーズにお手続き**
  選択式の入力画面や入力内容の自動チェックにより、スムーズにお手続きが完了

外国人従業員の方のための手続体制

中小企業経営者の「国籍にかかわらず、すべての従業員を大切にしたい」という想いにお応えするため、日本語の理解が困難な外国人従業員（被保険者）の方に、福利厚生のための生命保険に外国語で申込手続いただける体制を整備しており、多くのご利用をいただいています。
（「外国語によるご説明資料」「外国語による申込書・記入見本」「外国語による重要事項のご説明動画」「通訳電話窓口」など）

対象言語

中国語、ベトナム語、フィリピン語、ポルトガル語、ネパール語、韓国語、英語、スペイン語の8ヵ国語

中小企業の経営課題の解決の支援に向けた取組み

健康経営®*の普及に向けた取組み

大同生命は、中小企業とそこで働く人々がイキイキと活躍できる社会づくりへの貢献と、わが国の高齢化社会が抱える課題解決への貢献を目指し、中小企業による「健康経営」の実践を支援しています。

＊「健康経営®」とは、企業が従業員の健康管理を経営的視点から考え、戦略的に従業員の健康管理・健康づくりを実践することです。
「健康経営®」はNPO法人　健康経営研究会の登録商標です。

「KENCO SUPPORT PROGRAM」

株式会社バリューHRを中心に、専門的な技術やノウハウを有する多くの企業の協力を得て、大同生命「KENCO SUPPORT PROGRAM」を2017年4月より提供しています。
当プログラムは、企業の「健康診断の受診促進の支援」、経営者・従業員個々の「生活習慣病の発症リスク予想」や会社全体の「健康状態の見える化」、継続的な健康増進の取組みを促す「健康促進ソリューション」「インセンティブ」の提供など、健康経営に必要なPDCAサイクルの実践を一貫してサポートする中小企業向け総合プログラムです。

「会社みんなでKENCO＋」

「健康経営による病気の予防」と「予期せぬリタイアへのそなえ」を実現するため、「KENCO SUPPORT PROGRAM」と保障を一体化した健康増進型保険を2022年1月より提供しています。
当商品は、死亡・高度障がい・身体障がい・重大疾病などさまざまなリスクを幅広く保障し、さらに、「毎年の1日あたり平均歩数が8,000歩以上」の場合に、翌年の主契約保険料を割引く仕組みを導入しています。中小企業の経営者・役員・従業員のみなさま全員でご加入いただくことで「健康経営をスタートするきっかけ」としていただけます。

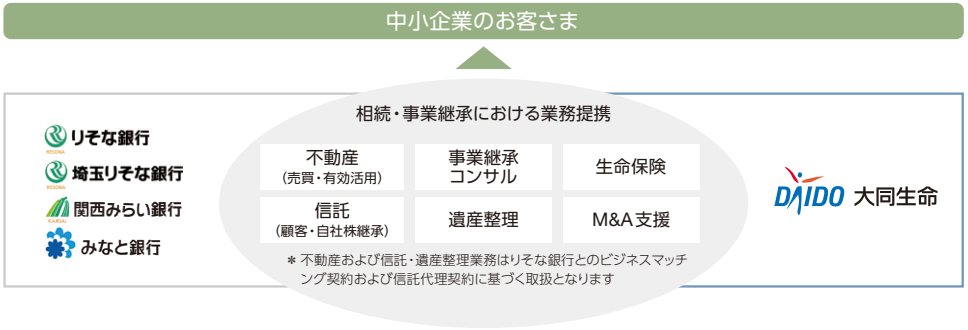
社会のニーズにお応えする商品・サービスの提供

相続・事業承継の支援

昨今事業承継に対する経営者の関心は急速に高まっており、当社では「後継者に円滑に事業を引き継げるか」お悩みの経営者に対して、2016年より相続・事業承継の専門家である「FP・相続コンサルタント*」を組織し、お客さまの課題解決に伴走支援できる体制を構築しています。

FP・相続コンサルタントは、自社株評価試算の結果に基づき、「自社株式の移転方法」や「財務分析に基づくリスクマネジメント」等のアドバイスを行っています。また、提携先との協働により第三者承継に向けた「M&A支援サービス」や後継者育成プログラム「大同マネジメントアカデミー」、りそなグループとの協働を通じた銀行分野がもつソリューションの提供等、相続・事業承継の専門家として、お客さまの課題に応じて幅広いコンサルティングを行っています。

＊1級ファイナンシャル・プランニング技能士（FP1級）・CFP®資格を取得し、かつ専門的なトレーニングプログラムを履修して「相続・事業承継の専門家」として認定された人材



中小企業の「学びの場」

創業100周年を迎えた2002年より、中小企業経営者のみなさまを対象として、経営・ビジネスに関連する知識・スキルを習得いただくための「寄付による大学等でのオープン講座」を全国各地で開催しました。

創業120周年を迎えた2022年からは、同講座を「中小企業で働く経営者や従業員等、すべての方」「学生を含めた会社の起業を志す方」に対象を拡大した「学びの場」としてリニューアルしました。これまでの開催実績は累計155回、受講者数はのべ約18,000人にのぼります。

2023年度は、「明治大学」での連続講座の開設や「東大病院」との共催セミナー、「日本女子大学」「人を大切にする経営学会」「中小企業基盤整備機構」とのオンライン講座を開催するとともに、「大阪大学」で学生向け起業活動支援などを実施しました。

社長が声をかけあうサイト「どうだい?」

中小企業経営者が集い、ともに社会的課題の解決に取り組んでいくためのWebコミュニティ「どうだい?」を2022年3月に開始しました。これまで保障を通じて中小企業をお支えしてきた大同生命が、今後は「中小企業とともに未来を創る」という想いを形にしたものです。

「どうだい?」には、“相談する”（経営者同士が想いや悩みを共有できるコミュニティ）、“学ぶ”（経営者の身近でリアルな事例をご紹介）、“活用する”（経営を支援する各種サービスを一元的に案内）、“つながる”（自社・事業紹介やメッセージ機能の提供）という4つの機能があります。日本中のすべての中小企業経営者がつながることができるサービスを目指しており、大同生命のご契約の有無にかかわらず、無料でご利用いただけます。

Webコミュニティ「どうだい?」

イメージキャラクター どうだいくん

大同生命サーベイ

2015年10月より、中小企業の景況感や経営課題への取組みを調査する「大同生命サーベイ」を毎月実施しています。大同生命の営業担当者が全国約9,000社の中小企業から、経営者の“生の声”を直接お伺いしています。また、調査レポートを全国のお客さまにお届けするとともに、広く一般に公表しています。

大同生命Webサイト「大同生命サーベイ」

中小企業向け「サステナビリティ経営実践ガイド」の発行

中小企業経営者のサステナビリティ経営に対する声（「自社で取り組む必要性がわからない」「取り組みたいが、具体的に何をすればいいかわからない」）にお応えし、中小企業を対象としたサステナビリティ経営の実践ガイドを新たに制作し、提供しています。当ガイドでは、サステナビリティ経営の基本知識やポイントとあわせて、実践している中小企業の「具体的な事例」や、取り組む際にお役立ていただける「支援策」などをわかりやすくまとめています。

サステナビリティ経営実践ガイド

社会のニーズにお応えする商品・サービスの提供

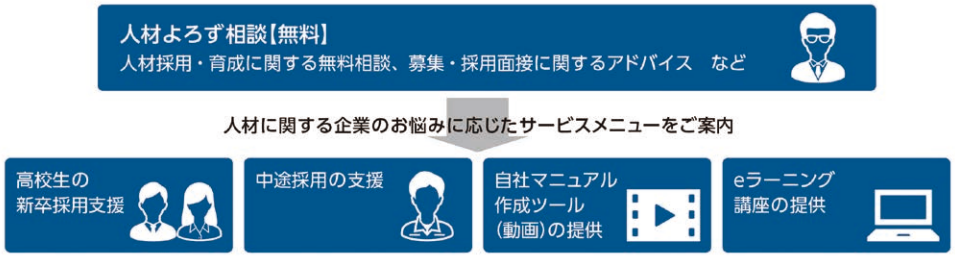
サステナビリティ経営支援プログラム

近年、政府による2050年カーボンニュートラル宣言等、社会の持続可能性に対する関心が高まっており、SDGs（持続可能な開発目標）への取組みは、大企業だけでなく中小企業にとっても大きな経営課題になりつつあります。

こうした環境変化を踏まえ、お客さまがSDGsへの理解を深めるとともに、「SDGsに関心のある企業」と「社会課題の解決に貢献する技術やサービスを持つ企業」の接点を創出し、サービスの導入や企業間の協業をサポートすることで、サステナビリティ経営の実践を後押しするプログラムを提供しています。

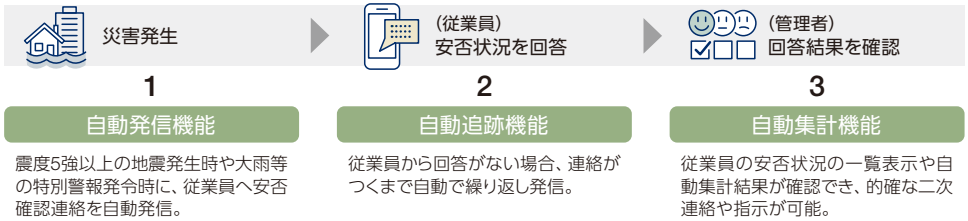
人材採用・育成支援サービス

中小企業の経営課題の一つである人材に関するお悩みごとに幅広くお応えできるよう、「人材採用・育成に関する無料相談（人材よろず相談）」と4つの有料サービスを提供しています。



安否確認システム

近年、予期せぬ大規模な自然災害が増加しており、大地震や台風・集中豪雨などによる災害発生時の従業員の安全を願う中小企業経営者の想いにお応えできるよう、従業員の安否を迅速に確認できる「安否確認システム」を提供しています。本サービスは、中小企業において災害発生時の安否確認に必要となる各機能を備えています。



その他各種健康・経営支援サービス

大同生命では、中小企業の経営課題の解決に貢献するため、下表のとおり、さまざまな支援サービスを提供しています。

大同生命の健康・経営支援サービス一覧

健康支援 余暇充実
健康で充実した毎日のご支援

- T&Dクラブオフ
- 人間ドック紹介サービス
- 健康ダイヤル24
- セカンドオピニオンサポートサービス
- ストレスチェックサービス
- がん治療と仕事の両立支援サービス
- 介護コンシェル
- 大同プレミアコンシェル
- Welbyマイカルテ
- がんリハビリ運動支援

経営支援
企業経営に役立つ情報サービスのご提供

- 公的支援オンラインサービス
- 就業規則診断オンラインサービス
- DAIDOビジネスリポート
- 社内規程ひな形提供サービス
- 経理処理案内サービス
- 自社株評価試算サービス
- 企業価値算定サービス
- M&A支援サービス
- 大同マネジメントアカデミー
- 標的型攻撃メール対応訓練サービス
- 中小企業向け情報セキュリティ関連サービス
- 海外進出支援サービス

社会のニーズにお応えする商品・サービスの提供

TOPIC

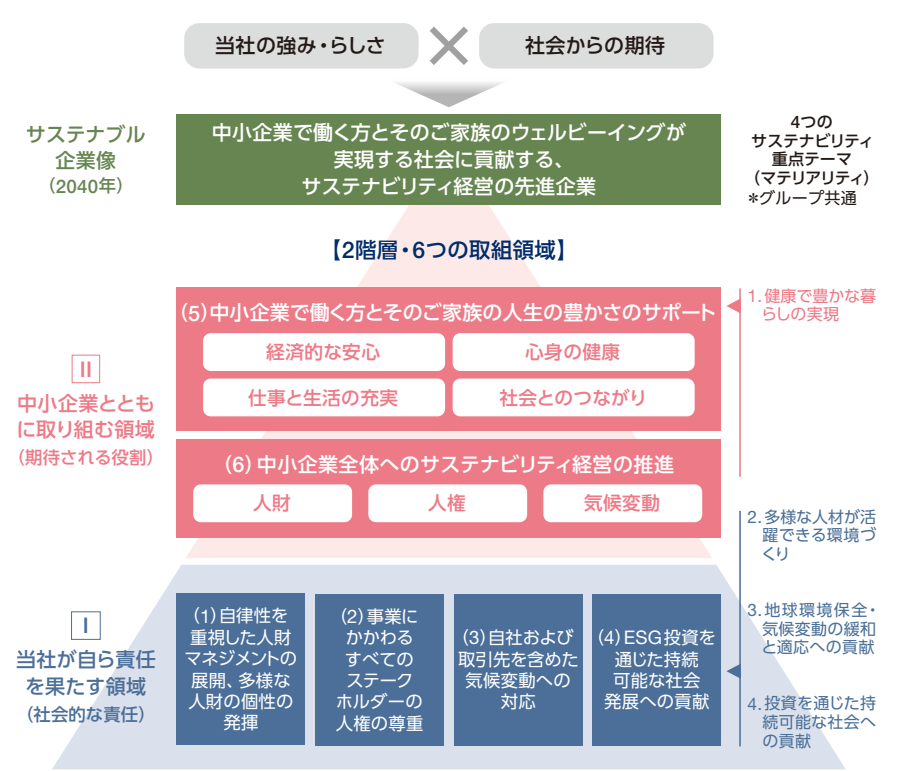
大同生命の取組み

「サステナビリティ推進計画」に基づく取組み

～中小企業で働く方とそのご家族のウェルビーイングが実現する社会への貢献～

当社が自ら社会的な責任を果たしつつ、中小企業とともに社会課題の解決に取り組んでいくために、2階層・6つの取組領域を設定した「サステナビリティ推進計画」を2023年3月に策定しました。「中小企業で働く方とそのご家族のウェルビーイングが実現する社会」に貢献する企業を目指し、当計画に基づき取組みを進めています。

サステナビリティ推進計画



＊今後、社会情勢の変化に応じ適宜見直し（例：生物多様性／TNFD対応等）

2025年に向けたアクションプラン

II 中小企業とともに取り組む領域（期待される役割）

(5) 人生の豊かさのサポート
- 中小企業で働く方々の「健康増進」や「学びの場」の提供等、ウェルビーイングに貢献

(6) サステナビリティ経営の推進
- 中小企業のサステナビリティ経営推進の支援コンテンツ拡充
- 大学との共同研究等を通じた中小企業のサステナビリティ経営の見える化

I 当社が自ら責任を果たす領域（社会的な責任）

(1) 人財
- 新しい研修体系・人事諸制度を通じた働きがいの向上
- 健康経営のPDCA強化
- 多様性ある働き方・機会の仕組み化

(2) 人権
- 自社に加え、関連会社・外部委託先における人権尊重の取組みの促進

(3) 気候変動対応
- 再エネ導入計画の策定と目標達成
- 保有不動産の設備更新による省エネルギー化、拠点毎の排出量の可視化等による自社CO_2排出量の削減

(4) ESG投資
- 脱炭素化に向けた投融資、建設的な対話を通じた投融資先のCO_2排出量削減

KPI（当社が自ら責任を果たす領域）

取組領域		KPI
(1) 人財	働きがい	❶ 2025年度までに従業員満足度4.00pt以上
	健康	❷ 2025年度までにプレゼンティーイズム80%以上*1
	多様性	❸ 2025年度までに女性管理職比率25%以上
		❹ 2025年度までに男性育児休業取得率100%
(2) 人権	人権	❺ 2025年度までに人権デューデリジェンス*2実施率100%（取引先を含む）
(3) 気候変動対応	再エネ	❻ 2030年度までに自社の使用電力の60%を再生可能エネルギー化
(4) ESG投資	CO_2排出	❼ 2025年度までに自社のCO_2排出量を2013年度比で40%削減
		❽ 2030年度までに投融資先*3のCO_2排出量を2020年度比で50%削減

*1 病気やケガがないときに発揮できる仕事の出来を100%として、過去4週間の自身の仕事をアンケート（東大1項目版）により評価
*2 企業が人権に与える影響を特定し、対処するための継続的なプロセス
*3 国内上場企業の株式・社債・融資

社会のニーズにお応えする商品・サービスの提供

T&Dフィナンシャル生命の取組み

T&Dフィナンシャル生命は、「お客さまやパートナーとていねいに向き合い、選ばれる会社へ～T&Dフィナンシャル生命は、代理店をパートナーとし、お客さまの人生のこれからに豊かさと安心をお届けします～」を経営ビジョンとして掲げております。商品開発、サービス提供、営業・事務対応など、あらゆる場面でお客さまやパートナーである金融機関や来店型保険ショップ等の代理店と、「ていねいに向き合う」ことで、多様化するお客さまニーズに応える商品ラインアップの拡充、タイムリーな提供、お客さまサービスの向上に取り組んでいます。

すべての人の社会・経済的活躍を促進する資産形成型商品の提供

お客さまの属性や多様なニーズを踏まえて、老後の生活資金として「ふやす」「つかう」、ご家族へ「のこす」、介護や認知症に「そなえる」といったニーズにお応えするとともに、生命保険を活用してお客さまの資産形成・資産運用をサポートするための商品・サービスを開発し、商品ラインアップの充実を進めています。

外貨建終身保険「生涯プレミアムワールド5」

「ご自身でつかうお金」と「ご家族にのこすお金」を海外の金利と為替を活用して準備できる一時払終身保険「生涯プレミアムワールド」シリーズをリニューアルした「生涯プレミアムワールド5」を2019年7月に発売しました。

為替手数料のご負担なくご加入いただけるといった特長を前身商品から引き継ぎつつ、これまでご負担いただいていた初期費用を不要としたほか、一定期間、一時払保険料と同額の死亡保険金を円で最低保証する機能を追加するなど、より幅広いお客さまのニーズに応えられるよう商品内容を改定しました。2024年4月より、目標値到達時終身保険移行特約を付加した「生涯プレミアムワールド5」に対して、目標値到達後、お客さまからのお申出により、ご契約時と同じ通貨で運用を再開することができる「目標値到達時継続プラン」を導入しました。

円建終身保険「生涯プレミアムジャパン5」

「ご自身でつかうお金」と「ご家族にのこすお金」を準備できる円建の終身保険「生涯プレミアムジャパン」シリーズをリニューアルした「生涯プレミアムジャパン5」を2020年9月に発売しました。介護や認知症に対する保障意識の高まりを受けて、これまでの介護認知症年金支払移行特約に加え、公的介護保険制度「要介護4以上」に認定または「所定の認知症」と診断確定された場合に死亡保険金を前払いする「介護認知症前払特約」を新設しました。また、これまでご負担いただいていた初期費用を不要にするとともに、「高額割引制度」の取扱いを開始するなどの改定を行いました。

終身保険「みんなにやさしい終身保険」

健康告知なしで最長95歳までお申込み可能な「みんなにやさしい終身保険」を2022年7月にリニューアルしました。このリニューアルにより、これまでの職業告知のみで幅広い年齢のお客さまが安心して死亡保障を確保でき、円貨コースと通貨分散コースから選択できる本商品の特長を維持したまま、円貨コースにおいてはお客さまのご希望にあわせて「のこせるプラン」と「生前贈与プラン」の2つのプランから選択することで、生前贈与や死亡保障の確保ができる保険へと進化しました。

変額保険「ハイブリッドシリーズ」

「投資信託」と「生命保険」の融合により、人生100年時代の自助努力による資産形成をサポートする「ハイブリッドシリーズ」を提供しております。

2021年6月には、円建の一時払変額終身保険「ハイブリッド アセット ライフ」を発売しました。本商品は、人生をもっと楽しむために、長期分散投資を中心とした運用を継続しながら、計画的な資産の取り崩しを図るとともに、ご自身やご家族のために介護・認知症や相続に備えることができる商品として開発しました。

2021年12月には、「ハイブリッド あんしん ライフ」を発売しました。本商品は、「ハイブリッド アセット ライフ」の商品性を引き継ぎながら、新たに死亡保険金最低保証特約を付加することで、長生きへの備えのサービスとして資産承継、資産管理機能に特化した商品となっています。

2022年4月には、「ハイブリッド つみたて ライフ」を発売しました。本商品は、「人生100年時代に向けて多様化するニーズに寄り添った新機軸の資産形成型商品」であり、開発に際して実施した市場調査アンケートに基づき、新機軸の商品スキームを組み入れた商品です。毎月コツコツ積立で運用しながら時間分散を図りつつ資産を形成することができるほか、お手元の余裕資金を有効活

社会のニーズにお応えする商品・サービスの提供

用していただくことができる「スポット増額」「ドルコスト平均プラス特約」機能を追加し、より安定的かつ効率的な資産形成を期待できる商品となっています。
2024年3月には、変額終身保険「ハイブリッド おまかせ ライフ」を発売しました。従来の変額終身保険に、お客さま一人ひとりの資産運用に対するお考えに「おまかせ運用」でお応えする機能を追加しました。

個人年金保険「ファイブテン・ワールド3」

2023年4月には、「ファイブテン・ワールド3」を発売しました。本商品は海外の金利と為替を活用した一時払の個人年金保険「ファイブテン・ワールド2」をリニューアルした商品です。円で着実に資金を増やして、将来の介護や認知症に備えられる「円貨プラン」を新設し、お客さまのニーズに応じて「円貨プラン」と「外貨プラン」の2つのプランからご選択いただける商品となっています。

お客さま満足度向上に向けた取組み

T&Dフィナンシャル生命では、お客さま満足度のさらなる向上のため、お客さまから寄せられる声や、各種金融商品も含めたマーケット環境、法令面、業界動向、募集代理店へのヒアリング等の調査を行い「お客さま本位」の業務運営に資する事務・システム面の改善に取り組んでいます。
2023年5月より、お客さまからのお問い合わせに迅速にお応えするため、「AI音声応答システム（ボイスボット）」を導入しました。お客さまサービスセンターにお電話をいただいた際、ボイスボットの質問に口頭でご回答いただくことで、土日祝日を含む24時間、一部のお手続書類の請求受付、解約払戻金額等のご照会が可能となりました。
2024年2月より「AIファンド予測サービス」を開始しました。本サービスは経済指標等のデータをもとに、特別勘定（ファンド）のユニットプライスの値動きを予測する業界初のサービスです。本サービスにより、「ハイブリッド アセット ライフ」、「ハイブリッド あんしん ライフ」および「ハイブリット つみたて ライフ」で取扱い中の特別勘定について、AIによるユニットプライスの変化率（対前月末）の予測をご覧いただけるようになりました。
2024年3月より、「ご家族登録制度」の愛称を「ご家族あんしんサービス」とし、あらかじめ登録されたご家族によるご契約内容の変更や、保険金や給付金のお受取口座にご家族名義の口座を指定いただけるようサービスを拡充しました。

T&Dアセットマネジメントの取組み

投資を通じた健康社会促進への貢献

T&Dアセットマネジメントの日本株式アクティブ運用では、お客さまからお預かりした資産の長期的な成長に貢献するため、財務情報に加え、ESG要因をはじめとした非財務情報の分析を重視しています。特に、ESGの観点から優れた企業に選別投資する私募投資信託「T&D日本株式ESGリサーチファンド」では、投資先企業を評価する際のマテリアリティの一つに「健康／安全・安心」を設定しており、人々の健康に関わる社会課題の解決に貢献する企業へ積極的な投資（リスクマネーの供給）をしています。加えて、アナリストが投資先企業に対してマテリアリティに沿った対話を実施することで社会課題解決に向けた企業の行動を促し、健康で豊かな暮らしを実現する社会の構築に貢献しています。

ペット＆ファミリー損害保険の取組み

大切な家族のために

ペットを家族の一員として認識する飼い主さまの意識の変化により、ペット医療およびその費用への関心がますます高まっています。ペット＆ファミリー損害保険では、こうした状況を踏まえ、ペット医療費用へのニーズに対応し、飼い主さまとペットが安心して治療を受けることができるよう、ペットが病気やケガにより動物病院で治療を受けた費用の一定割合を補償する商品「げんきナンバーわんスマート」「げんきナンバーわんスリム」「げんきナンバーわんBest」をご提供しており、2024年3月にはキャッシュレス決済サービス「PayPay」内の「PayPayほけん」で加入できるペット保険「これだけペット」の提供を開始しました。

ペットライフに関する情報の提供

ペット＆ファミリー損害保険は、ホームページにペットライフを充実させるための情報やペットライフの身近な疑問をわかりやすく紹介した特別コンテンツ「Pet News Storage」を掲載しています。大切な家族であるペットへの理解を深めるため、ペットに関わるさまざまなテーマを定期的に発信しています。2024年3月末時点で、公開本数は435本となりました。
また、ケガの未然防止や病気の予防法に関する情報を、自社ホームページやLINE公式アカウント等を通じて定期的に発信しています。

社会のニーズにお応えする商品・サービスの提供

ベストシニアサービス

3-3

高齢化が進展している社会情勢を踏まえ、高齢のお客さまの利便性や満足度の向上に向けた取組みをグループ全体で実施しています。生命保険3社では、この取組みを「ベストシニアサービス」と名づけ、さまざまなサービス向上の取組みを展開しています。

太陽生命の主な取組み

① 訪問サービス活動

2014年7月より、シニアのお客さまを対象に毎年1回以上の訪問サービス活動として「シニア安心サポート活動」を開始しました。この活動により、ご契約内容の確認やご請求漏れの点検などを丁寧にわかりやすく実施することで、シニアのお客さまお一人おひとりへ安心をお届けしています。

② ご契約時やご継続時の安心に向けた取組み

シニアのお客さまの契約締結時には、ご家族の同席を積極的に推進するとともに、携帯端末のテレビ電話機能を活用して、本社の担当者が契約意向の再確認や告知事項の再確認（一部商品）を行っています。また、大規模災害の発生時など、万一ご契約者さまと連絡がとれない場合に備えて、あらかじめご家族の連絡先を登録いただく「ご家族登録制度」を導入するとともに、同制度への登録を推奨しています。当制度にご登録いただくと、保障内容の照会・給付金請求の手続き方法のお問い合わせや、ご契約者さまのご事情により、手続書類の取り寄せ（一部の書類を除く）を、ご契約者さまに代わってご登録いただいたご家族から行っていただくことも可能となります。2022年4月より開始したデジタル証書は、「ご家族登録制度」に登録いただいた別居のご家族でも保障内容を閲覧可能とし、家族間の情報共有を図りやすい仕組みとしています。

③「かけつけ隊」サービス

「かけつけ隊」サービスは、専門知識を有する内務職員が直接お客さまやご家族のもとにお伺いすることで、給付金等のご請求手続きにおけるお客さまの負担をなくし、内務職員ならではのきめ細かなサポートをご提供するものです。シニアのお客さまをはじめとする多くのお客さまに大変ご好評をいただき、2016年4月のサービス開始以来、ご利用件数は20万件（2024年3月末現在）を超えています。また、給付請求手続きのペーパーレス化により、お客さまは請求内容を確認し、携帯端末上に自署するだけでお手続きを完了することが可能となっています。

大同生命の主な取組み

① ご加入時・ご加入後の安心に向けた取組み

〈手続時のご家族同席〉

お申込内容を十分にご理解のうえ安心してご加入いただくため、70歳以上のお客さまのお手続き時には、ご家族の同席をご案内しています。ご家族同席のもと、お申込みの保障内容や特にご注意いただきたい重要な事項などを丁寧に説明し、お申込内容がお客さまのご意向に沿っていることを確認のうえ、お手続きいただいています。

また、契約者変更・受取人変更についても、ご家族に手続き内容をご理解いただき安心して契約を継続いただくため、ご家族同席をご案内しています。

〈指定代理請求特約〉

被保険者が保険金等の受取人となっているご契約で、病気や事故等で被保険者本人による請求が難しい場合、あらかじめ指定された方（指定代理請求人）から保険金等をご請求いただけるよう、「指定代理請求特約」の付加をご案内しています。

〈ご家族登録制度〉

個人のお客さまを対象として、事前に登録いただいた方からご契約者さまに代わってご契約内容をお問い合わせいただける「ご家族登録制度」をご案内しています。また、ご契約者さまが希望された場合、毎年お届けしている「大同生命からのご案内」をご登録者にもお届けしています。

② 保険金等を確実・迅速にお受取りいただく取組み

個人のお客さまを対象として、保険金等を確実・迅速にお受取りいただけるよう、一定年齢以上のお客さまに対して未請求の保険金等はないかを定期的に確認しています。

③ 接遇・ホスピタリティ（おもてなし）の向上

お客さまの状況に応じた丁寧なサービスをご提供できるよう、シニアのお客さまの一般的な特性（身体機能・心理面の変化等）を踏まえた対応マニュアルや映像教材を作成・活用しています。これにより、お客さまが安心してお手続きいただける環境の提供に取り組んでいます。

T&Dフィナンシャル生命の主な取組み

①ご加入時の対応

70歳以上のお客さまにご契約いただく場合には、お申込時にお客さまのご家族同席の推奨や、商品性を十分にご検討いただく期間を設定するなど、確実な意思確認を行う対応を実施しています。また、お客さまにおすすめする商品の内容・仕組みや重要な事項を正しくご理解いただくために、

社会のニーズにお応えする商品・サービスの提供

募集資料に、色弱者にやさしいユニバーサルカラーデザインや、読み間違いの少ないユニバーサルデザインフォントを採用し、「生涯プレミアムワールド5」「生涯プレミアムジャパン5」のパンフレットにおいて、UCDA認証「見やすいデザイン」を取得しています。さらに、為替リスクのある外貨連動型の一時払終身保険について、パンフレットを補完する募集補助資料を作成し、リスクや実質的な利回りをわかりやすく記載しているほか、一時払商品の紹介・説明に関する動画を作成し、ホームページに掲載しています。

② ご契約中の対応

事前にご家族をご登録いただくことで、登録いただいたご家族（登録家族）に対し、ご契約内容の確認、各種請求書類のお取り寄せや、一定範囲の請求手続きの代理実施を可能とする制度として、「ご家族あんしんサービス（ご家族登録制度）」を導入しています。また、ご連絡先の変更やご請求漏れ等を防ぐため、一定年齢以上のご契約者さまに対して電話による「契約点検制度」を実施しています。

不着郵便が発生したお客さまに対する住所照会や保険料未納時の入金勧奨、入院給付金未請求のお客さまに対して、SMS（ショートメッセージ）配信サービスを実施しています。

お客さまとの窓口となるコールセンターでは、お客さまからのお問い合せに迅速にお答えするため、自動音声応答システムを導入しています。

付帯サービスの「介護コンシェル」について、「介護認知症年金支払移行特約」「介護年金支払移行特約」「介護認知症前払特約」を付加されているご契約者さま・被保険者さま、ならびにその配偶者さま・2親等以内のご家族さまより利用申込があった場合にも利用が可能となるよう、利用対象者を拡大しました。

③お手続き時の対応

お客さまにお手続きいただきやすいよう、電話で完結できる請求手続きの拡大、請求書類の改訂やカラー化、保険証券や印鑑証明書等の提出省略等を実施し、利便性向上に取り組んでいます。

「心からのご安心」をお届けするために 417-1

T&D保険グループ お客さま本位の業務運営に係る基本方針

T&D保険グループは、「お客さま本位」をグループ共通の価値観として、お客さまの利益につながる真摯・誠実かつ公正・適切な企業活動を行うために、「T&D保険グループお客さま本位の業務運営に係る基本方針」を定めます。また、本方針の趣旨・精神を尊重する企業文化の醸成に取り組みます。

T&D保険グループ お客さま本位の業務運営に係る基本方針

基本方針	記載箇所
1. より良い商品・サービスの提供 私たちは、お客さまの状況やニーズにあった最適で質の高い商品・サービスを提供します。	社会のニーズにお応えする商品・サービスの提供 P.27
2.「お客さま本位」の提案・販売 (1) 私たちは、お客さまの状況やご意向を踏まえ、「お客さま本位」の適正な商品の提案を行います。 (2) 私たちは、商品の販売に際し、商品に係る重要な情報をお客さまに正しくご理解いただけるよう、よりわかりやすい情報提供に取り組みます。	勧誘方針の制定 P.42 お客さま目線のサービスの取組み P.42
3. 業務運営の質の向上 私たちは、お客さまとの末永い信頼関係を構築するため、アフターフォロー態勢や事務・システムの整備を含む業務運営の質の向上に取り組みます。	お客さま目線のサービスの取組み P.42 より充実したアフターサービスを目指して P.43 「お客さまの声」にお応えする取組み P.46
4. 利益相反取引の適切な管理 私たちは、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を適切に管理するための方針を策定、公表するとともに、利益相反のおそれのある取引を適切に把握・管理してまいります。	お客さま目線のサービスの取組み P.42
5.「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等 (1) 私たちは、役職員に「お客さま本位」の姿勢を徹底するとともに、お客さまとの末永い信頼関係を構築していくため、高い倫理観を持ち、専門的な知識を兼ね備えた人材を育成します。 (2) 私たちは、本方針に基づく行動を促進する態勢の構築に取り組みます。	より良いサービスのご提供のために P.44 代理店・提携団体との連携 P.45
6. 推進態勢 本方針に基づき、「お客さま本位」の企業活動を推進するため、金融事業を営むグループ会社は自社の取り組みに係る方針を別途策定し、同方針に基づく取り組み状況を取締役会等に定期的に報告するとともに、その内容を公表します。また、本方針および各社の方針についても見直しの必要がないか定期的に確認を行います。	グループ会社の取組方針および具体的な取組内容は、当社ホームページからご覧いただけます。 https://www.td-holdings.co.jp/information/business_operations.php T&D保険グループ お客さま本位の業務運営に係る基本方針｜インフォメーション｜T&Dホールディングス

＊当社グループの「お客さま本位の業務運営に係る基本方針」は、金融庁公表の「顧客本位の業務運営に関する原則」のすべての原則に対応しています。

「心からのご安心」をお届けするために

生命保険の公平性

生命保険は、多数の契約者から集めた保険料を財源として、誰かが死亡したときや入院したときに、保険金や給付金を受け取ることができる相互扶助の仕組みによって成り立っています。生命保険会社では、大数の法則に基づき、年齢別・男女別に計算した生命表による死亡率や保険事故発生率などの統計データを基礎として公正な保険料を算出しています。また、お客さまの健康状態などにより、生命保険会社の定める基準に適合しないと認めた場合には、加入をお断りさせていただくか、その危険の程度に応じた特別保険料の適用など一定の条件を付加するなどの方法で、生命保険制度の公平性を維持しています。生命保険3社においては、お客さまの人権を尊重し、お客さまのニーズ、健康状態、性別、年齢などに応じて、公平な保険料でご加入いただける多様な保険商品を開発・販売しています。

勧誘方針の制定

生命保険3社、T&Dアセットマネジメントおよびペット＆ファミリー損害保険では、お客さまに生命保険などを勧誘する場合の基本方針である「勧誘方針」を定め、お客さまの意向と実情に応じた適正な商品設計・勧誘に努めています。

勧誘方針（太陽生命の例）

太陽生命がお客さまに対して生命保険等の金融商品の勧誘活動を行う際の基本的な方針です。コンサルティング活動を通じてお客さまに適正なサービスをご提供するために、お客さまのご意向と実情、プライバシー等に配慮し、常に適正、適切な態度での商品設計と勧誘活動に努めてまいります。

- 勧誘活動にあたっては法令等を遵守いたします。
- お客さまの状況を踏まえた適正な勧誘に努めます。
- 時間帯や場所などに十分配慮いたします。
- 重要な事項の適切な情報提供および説明に努めます。
- 職員等に対する教育・研修の充実に努めます。
- お客さまの情報は厳正にお取扱いいたします。
- その他、適切な勧誘に向けた体制を構築いたします。

お客さま目線のサービスの取組み

生命保険3社では、ご契約時からご契約後においても、また、保険金や給付金などのお支払いに際して、お客さまにとってのわかりやすさを重視し、信頼いただけるサービスの提供に努めています。

お客さまサービスへの取組みに対する受賞歴

大同生命

HDI-Japan2023「五つ星認証」を取得（コールセンター）

大同生命コールセンターの「お客さま窓口」と「代理店窓口」が、応対品質を評価するHDI-Japan主催の2023年「クオリティ格付け」における最高評価の「三つ星」を4年連続で獲得したことに加え、コールセンターの運営やマネジメントなどが国際認定スタンダード基準に基づき総合的に評価された場合に取得できる「五つ星認証」を今回新たに取得しました。

「UCDAアワード2023」において各賞を受賞

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（UCDA）が優れたコミュニケーションデザインを表彰する「UCDAアワード2023」において、次の賞を受賞しました。

賞	説明	評価対象物
UCDAアワード2023	最優秀賞に該当	パンフレット「一時金型Mタイプ」 動画「一時金型Mタイプの給付金の活用例」
アナザーボイス賞	生活者から高評価を得たものに贈られる賞	「KENCO SUPPORT PROGRAM（ケンコウ・サポート・プログラム）」アプリ
総合賞（ブロンズ）	1年間のユニバーサルコミュニケーションデザイン活動を称える賞	企業表彰

生命保険3社の取組み

ご契約時

ご契約手続きに関する各種文書のわかりやすさ向上に努めています。

［主な文書（電子帳票含む）］

- わかりやすい「商品パンフレット」
- お客さま一人ひとりのニーズに応じたプランを記載した「契約概要」「ご提案書」
- 特に重要な事項を記載した「注意喚起情報（ご契約に際しての重要事項のお知らせ）」
- ご契約に際しての各種お取扱いや商品の仕組みなどを記載した「ご契約のしおり・約款」
- お客さまのニーズとご契約いただく保険商品の内容が合致しているかを最終確認いただくための「意向把握・意向確認書」
- 商品の概要や諸費用等を簡潔に記載した「概要明示用資料」
- 商品等の内容、想定する購入層、リスクと運用実績、費用、換金・解約の条件、利益相反の可能性、租税概要等、各業態の枠を超えた多様な商品の比較を容易に行うことができる「重要情報シート」

「心からのご安心」をお届けするために

ご契約後

お客さまがご加入された後にも、さまざまな情報提供を通じ、ご満足いただけるよう努めています。また、保険金や給付金などをご請求いただきやすくするためのサービスを強化しています。

[主な情報提供サービス]

- ご契約内容のお知らせ（生命保険3社）
- サービスガイドブックの配付（太陽）（TDF）
- あんしんガイドの配付（太陽）
- 口座振替のお知らせ（生命保険3社）
- 法人向け経理処理案内サービス（大同）
- お客さまを訪問しての契約内容の確認（太陽）（大同）
- マイページによる契約内容のご確認（太陽）（大同）
- LINEによるメッセージ配信（TDF）

[ご請求いただきやすくするための取組事例]

- 先進医療給付金の「医療機関あて直接支払サービス*」の取扱い（大同）（TDF）

＊先進医療である「陽子線治療」「重粒子線治療」にかかる高額な治療費について、お客さまの一時的なご負担を軽減し、安心して受療いただくため、保険会社から医療機関に給付金を直接お支払いするサービス

- 保険金や給付金のご請求手続きやお支払いできる事例などをわかりやすくまとめた小冊子やパンフレットの配付（太陽）（大同）
- 会社所定の診断書で保険金や給付金をご請求いただいたにもかかわらず、保険金や給付金をまったくお受け取りいただけなかった場合の「診断書取得費用相当額」の会社負担（生命保険3社）
- 一定の要件を満たすご請求の場合、診断書提出の省略や、診断書コピーでの取扱い（生命保険3社）
- 一定の条件に該当する場合に請求書類を提出いただくことなく満期保険金・年金をお支払いする「請求書レス支払」の取扱い（大同）
- コールセンター（お客様サービスセンター）や支社での説明・ご案内の充実（生命保険3社）
- 被保険者さまがご請求できない事情がある場合に、代わって手続きを行う方をあらかじめ定めておくことでご請求を可能とする指定代理請求制度の取扱い（生命保険3社）
- 事前にご登録・同意いただいたお客さまのマイナンバーカードの変更情報等をもとに、保険金請求のご案内や年金支払時の生存確認書類の提出を省略したお支払いを実施（太陽）（大同）
- 請求のお申し出から請求書類のご提出まで、時間を要しているお客さまに、定期的なアフターフォローを実施（生命保険3社）
- お客さまのご請求意思を確認し、内務職員が給付金等の請求書類を代筆する取扱いや、給付金等の請求に必要な「診断書」を代行して取得するサービスの実施（生命保険3社）
- お体が不自由で市役所へ足を運べないなどのご事情があるお客さまに、身体障がい者手帳の申請に必要な書類のお手配から提出までをサポートするサービスの実施（大同）
- ご病気等により請求書類への自署・記入・捺印が難しい場合、親族以外の方でも署名代行者として指定可能とした取扱い（生命保険3社）
- マイページによる給付金請求手続き（太陽）（大同）

＊TDFはT&Dフィナンシャル生命の略称です。

より充実したアフターサービスを目指して

生命保険3社では、各社さまざまな体制を整え、充実したアフターサービスを目指しています。コールセンター（お客様サービスセンター）では、専門的な教育・研修などのトレーニングを受けた担当者が、全国のお客さまからの電話によるご照会やご請求に懇切丁寧かつ迅速・正確な対応に努めています。また、一人ひとりが心を込めてお客さまへのご契約後のサポートに取り組んでいます。太陽生命では、シニアのお客さまを対象に毎年1回以上訪問し、ご契約内容の確認やご請求漏れの点検を行うとともに、近隣に支社・営業所がないシニアのお客さまに対しては宅配業者による未請求確認等を目的に作成した小冊子の対面配付と、アウトバウンドコールをセットした確認活動を実施しています。大同生命では、営業職員や代理店がご契約内容や必要な保障額をお客さまに定期的にご案内、ご確認いただく「ご契約内容を確認する活動」を展開しています。また、さまざまなリスクへの対策や経営課題解決に役立つサービスをあわせてご提案させていただくなど、きめ細かな対応に取り組んでいます。

その他の各種サービス

お客さまのご要望にお応えする多様なサービスをご提供しています。

T&Dクラブオフ

「T&Dクラブオフ」は、生命保険3社とペット&ファミリー損害保険のご契約者向けに、オフタイム充実や暮らしに役立つ各種サービスなどをご提供しています。T&Dクラブオフ会員になられると、国内外のホテル・レジャー施設・スポーツクラブ・人間ドック・レンタカーなど20万件以上におよぶ多彩なメニューを会員さま特別優待料金でご利用いただけます。

主なサービス内容

国内ホテル・旅館	遊園地・テーマパーク	家事代行やペットシッター、健康や法律の電話相談など
約20,000カ所	約1,000カ所	

詳しいサービス内容については、各社のホームページをご覧ください。

お客様サービスセンターの土曜・日曜受付

太陽生命の「お客様サービスセンター（コールセンター）」では、「利用したいが平日は忙しい」というお客さまからのご要望にお応えし、現在、土曜・日曜（9:00～17:00）も受付しています。

「心からのご安心」をお届けするために

ペット専用「ワンニャン相談室」

ペット＆ファミリー損害保険では、ペットと暮らすうえで日常的に発生する困ったことや知りたいことについてお答えする、保険契約者・被保険者（飼い主さま）限定のペット相談サービスを設置しています。ご相談は、Webで24時間受付。専門資格を持つアドバイザーがさまざまな悩みにお答えします。

インターネットによるサービス

生命保険3社をはじめとするグループ各社のホームページでは、さまざまな情報をご提供しています。また、インターネットを通じて送金手続きや各種照会・登録内容の変更などのサービスも実施しており、お客さまの利便性向上に努めています。ペット&ファミリー損害保険では、インターネットでペット保険の契約を締結できるWeb申込みの仕組みもご提供しています。

サービスの例

太陽生命

- 電子バーコード決済による保険料払込
- 保険契約内容照会、ひまわり通信（総合通知）、生命保険料控除証明書（照会・ダウンロード）
- ご契約に関する変更手続き（住所変更、保険料口座振替のお申込み・変更、死亡保険金等受取人・指定代理請求人の変更、改姓手続き、指定代理請求特約の付加、暗証番号変更）
- 各種再発行（保険証券、年金支払証書、据置金支払証書）
- 入院給付金などのご請求、外貨建商品（金融機関代理店扱）のご解約
- 資金のご利用・お引出し（契約者貸付、積立配当金、各種据置金など）
- お手続用紙の送付（契約者貸付金返済）

大同生命

- 保険契約内容の照会、保険料振替口座の照会、各種案内の照会（経理処理案内サービスなど）
- ご契約に関する変更・請求手続き（住所変更、口座変更、契約者貸付金の借入れ・返済、保険金・給付金請求、解約請求など）
- 生命保険料控除証明書（再発行・電子発行）
- Web-ATM（積立配当金の引出し、据置金の引出し）

T&Dフィナンシャル生命

- 契約内容の概要・詳細（保障内容や積立金推移の概要）
- ご契約に関する変更・請求手続き（住所変更、生命保険料控除証明書の再発行など）
- ご家族あんしんサービス（ご家族登録制度）の登録・変更
- 変額保険の変更手続き（積立金の移転、規則的増額の内容変更など）
- 各種手続書類の送付（名義変更、改姓・改名、保険証券再発行など）

ペット＆ファミリー損害保険

- ペット保険「げんきナンバーわんスリム」のWeb申込み
- 保険契約内容のご照会
- ご契約に関する変更・手続き（ペットの命名・訂正、住所・電話番号の変更、改姓・改名、クレジットカード情報の変更など）
- 継続時のお手続き（加入プランの減額、保険料払い込み回数（年払⇔月払）の変更、加入タイプ（犬の体重）の変更）
- 保険金のご請求受付

詳しいサービス内容については、各保険会社へお問い合わせください。

その他サービス

他業種と提携し全国340カ所以上の有料老人ホームをご紹介する「有料老人ホーム紹介サービス」（太陽生命）、重い病気にかかった時、信頼できる名医・病院を紹介する「ベストドクターズ・サービス」（太陽生命）、判断能力が低下した人を支援する成年後見制度の専門家をご紹介する「成年後見制度紹介サービス」（太陽生命）（TDF生命）、健康相談・健康サポートサービス「M3 Patient Support Program」（TDF生命）などさまざまなサービスをご提供しています。

＊ 大同生命が中小企業向けに提供する各種健康・経営支援サービスはP.36に記載しています。

より良いサービスのご提供のために

生命保険3社では、生命保険の基礎知識・専門知識の習得、コンプライアンスを基本として、お客さま満足の向上に不可欠なサービス担当者のスキルアップに取り組んでいます。生命保険3社で異なるビジネスモデルに応じ、お客さまに最適なサービスを提供するため、営業職員や顧客サー

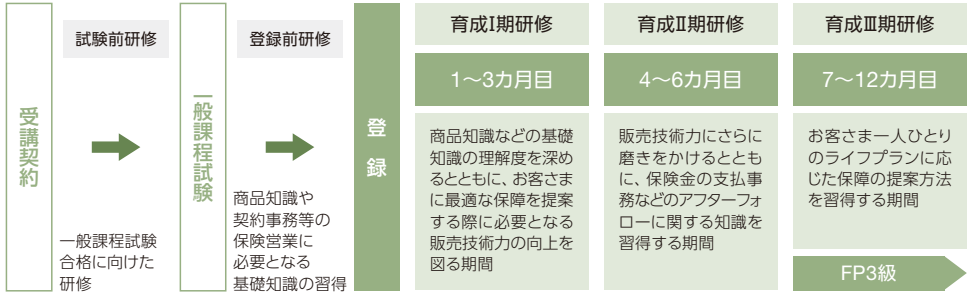
ビス担当者など、さまざまなお客さまサービスの担当者がいます。これらの多様な担当者の能力開発に向けたプログラムを整備し、常に最善の教育・研修を実施しています。

新人教育プログラム（太陽生命）

太陽生命では、お客さま一人ひとりに最適なコンサルティングを行い、確かな安心と充実したサービスを提供するために、営業職員に対してさまざまな教育プログラムを設けています。お客さま一人ひとりのニーズ（家族構成や職業・収入、子どもの教育プラン、保険の加入状況など）に応じた最適な生命保険を設計販売できるよう、社内研修や資格取得を通じて商品・税務・FP（ファイナンシャル・プランニング）知識を習得しています。

新人営業職員教育（Progress）

生命保険営業を行っていくうえで必要となる心構えや知識・技術など、営業の基礎を徹底して学びます。



営業職員に対する教育・研修の実施（大同生命）

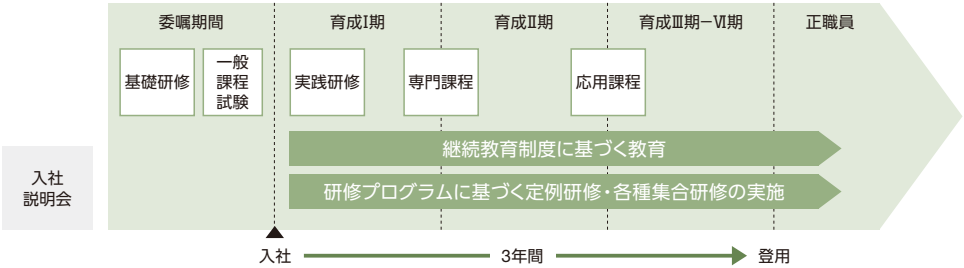
育成期間の研修プログラム

大同生命では、法令などを遵守しつつお客さまのさまざまなニーズにお応えできるよう、高度な知識・倫理観を持った営業職員の育成に努めています。

当社では入社後3年間を“育成期間”と位置づけ、当社独自の初期育成プログラムである「D－STANDARD（ディ・スタンダード）」に基づき教育・研修を実施しています。

教育・研修は、業界共通の基礎的な教育*に加えて、お客さまへのわかりやすいご説明と適切な販売・サービス活動が実践できるよう、「基礎知識」と「販売技術」を中心に構成しています。

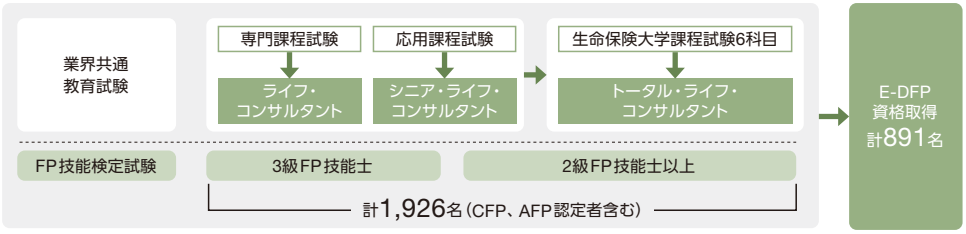
＊ 基礎研修、実践研修に加え、専門課程・応用課程・継続教育制度に基づく教育を実施。



E-DFP制度（大同生命）

大同生命では、多様化・高度化するお客さまのニーズを的確に把握し、質の高いコンサルティング営業を実践していくために、営業職員に対して税務・財務・金融商品などの幅広い専門知識の習得を目的とした独自のE-DFP（エグゼクティブ・ダイドウ・ファイナンシャル・プランナー）制度を設けています。E-DFP資格は生命保険大学課程試験全科目（6科目）かつFP技能士2級以上の合格者（AFP・CFPも可）に対して認定しています。

E-DFP制度（2024年3月現在）



代理店・提携団体との連携

提携団体との連携による販売体制の構築（大同生命）

大同生命は、中小企業関連団体や税理士等を会員とする各種団体と提携関係にあり、それぞれの会員企業または会員である税理士等の顧問先企業の状況に応じた、最適な生命保険をご提供するための販売体制を構築しています。これらの提携団体や代理店である税理士等は、大同生命の重要なステークホルダーであり、大同生命の近況を報告するとともに、経営に対するご意見をいただく場として、「事業報告懇談会」を開催しています。

「心からのご安心」をお届けするために

代理店のサポート（大同生命）

大同生命では、お客さまのさまざまなニーズにお応えできるよう、本社・支社が密接に連携し、質の高い代理店サポートを行っています。その一環として、コンプライアンスや保険業務に関する幅広い知識の習得を目的に、独自のe-ラーニング教材などを活用した実践的な代理店への研修を実施しています。

ホールセラーの活動（T&Dフィナンシャル生命）

T&Dフィナンシャル生命では、お客さまへ最良のご提案ができるよう、金融機関等代理店に対して、代理店支援担当者（ホールセラー）による工夫を凝らしたサポート活動を実施しています。また、お客さま・募集代理店のみなさまから数多くの信頼を得るために、ホールセラーに対しては保険商品に限らず、金融商品や資産運用全般の知識、法令・制度に関する知識を深めるためのセールススキルアップ研修、お客さまや募集代理店へ自社商品の特長を正確にお伝えするためのプレゼンテーションスキルアップ研修など、実践的な研修を行いサポート活動の強化に努めています。

企業・団体への福利厚生制度の提案（太陽生命）

太陽生命では、企業・団体に対して福利厚生制度充実のため、団体保険の提案活動を行っています。少子高齢化の進展による人生100歳時代の到来など企業・団体の環境が大きく変化する中で、福利厚生制度のニーズも多様化しています。

そのような中、当社は第三分野商品を中心に以下の商品を取り扱っています。

・無配当団体3大疾病保険（2024年5月販売開始）
　がん（悪性新生物）、急性心筋梗塞、脳卒中に備えることができる保険で、特約を付加することにより糖尿病などの重度疾病に対する保障も準備可能

・団体入院一時金保険
　日帰り入院から保障される入院一時金保険で、特約を付加することにより手術保障も準備可能

・団体生活介護保険
　従業員自身の介護保障に加えて、そのご両親も保障する介護保険

・月額利用料サポートプラン
　高齢者向けホームの利用料を一生涯受け取れる年金でサポートする団体年金制度

「お客さまの声」にお応えする取組み 2-29 417-1

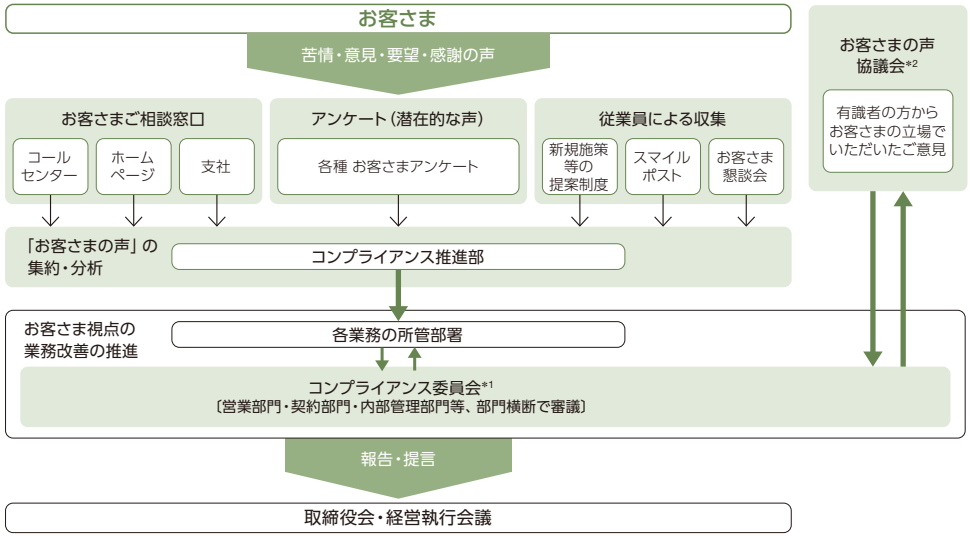
「お客さまの声」にお応えする取組み

より良い商品・サービスの提供を通じて変化する社会のニーズにお応えするため、生命保険3社では、営業担当者、代理店、コールセンター、インターネットなど、お客さまとの接点を多数設置し、できるだけ多くの「お客さまの声」を収集しています。また、「商品・サービス」「アフターフォロー」などに対する満足度をお伺いする「お客さま満足度アンケート」を実施しています。

「お客さまの声」を経営に活かす仕組み

お客さま本位の業務運営を統括する専任部署や社外メンバーが参画する委員会などを設置し、お客さま本位の業務運営に関する方針や苦情改善などに関する具体的な目標設定のもと、ご契約からお支払いまでのすべての場面において、お客さまにご満足いただくための仕組みを構築しています。また、お客さまからいただいた声をデータベースで一元管理のうえ、関連する部門で共有し、商品・サービスの開発や品質向上、業務の改善に役立てています。

「お客さまの声」を経営に活かす体制（体制図は大同生命の事例）



*1 コンプライアンス委員会
全社的なコンプライアンス推進態勢の整備・確立および、社是に掲げるお客さま本位の企業活動を一層推進することを目的に、「コンプライアンス委員会」を設置し、保険募集から支払いに至るあらゆるプロセスをお客さまの視点から継続的に検証するとともに、取締役会・経営執行会議に対して改善推進の報告・提言を行っています。

*2 お客さまの声協議会
外部有識者の知見をお客さまの立場に立った健全な業務運営に活かしていくため、「お客さまの声協議会」を設置し、お客さまサービスの向上にかかわる業務運営状況や「コンプライアンス委員会」の審議内容等に関する妥当性・有効性を検証しています。

「お客さまの声」にお応えする取組み

「お客さまの声」を活かす仕組み

太陽生命

お客様懇談会を開催

お客さまに太陽生命や生命保険に対する理解を深めていただき、またご意見・ご要望をお伺いすることを目的に、「お客様懇談会」を開催しています。「お客様懇談会」では、太陽生命の経営方針や年度業績、お客さまへのサービス内容、新商品等をご説明しています。ご参加いただいたお客さまからいただいた貴重なご意見は、業務の改善・お客さまサービスの向上に活かしています。

「ISO10002」に関する適合性について「第三者意見書」を取得

太陽生命は苦情対応に関する国際規格「ISO10002（品質マネジメント—顧客満足—組織における苦情対応のための指針）」に関して、2008年3月に導入の宣言をし、「お客様の声（苦情等）」をもとにお客さまの視点に立った業務改善に継続して取り組んでいます。2024年3月には、2023年に引き続き「ISO10002」への適合性に関する「第三者意見書」を取得し、「ISO10002」に準拠した苦情対応マネジメントシステムが適切に機能しているとの評価を受けました。現在も引き続き「ISO10002」に基づいた業務改善、従業員教育などを進めています。

苦情*受付状況（内訳）

（単位：件数＝件 占率＝%）

内容	2020年度		2021年度		2022年度		2023年度	
	件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数	占率
新契約関係	1,907	31.7	2,170	32.6	1,919	20.8	1,854	26.5
収納関係	355	5.9	381	5.7	375	4.0	431	6.1
保全関係	1,203	20.0	1,246	18.7	1,067	11.6	1,280	18.3
保険金・給付金関係	1,060	17.6	1,508	22.6	3,947	42.8	1,646	23.5
その他	1,498	24.9	1,355	20.3	1,918	20.8	1,791	25.6
合計	6,023	100.0	6,660	100.0	9,226	100.0	7,002	100.0

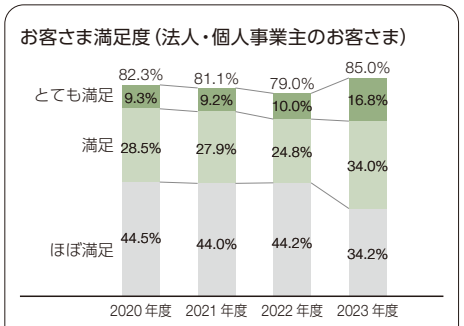
＊苦情＝お客さまの不満足の表明

太陽生命の「お客様の声」を活かした改善事例の詳細は太陽生命のホームページをご参照ください。
https://www.taiyo-seimei.co.jp/company/activity/voice/voice_casestudy.html

大同生命

お客さま満足度アンケート

お客さまからのお申し出だけでは把握できない大同生命の潜在的な課題の発見に役立てるために、企業経営者の方々に「商品・サービス」「アフターフォロー」に対する満足度をお伺いする「お客さま満足度アンケート」を実施しています。



＊お客さま満足度は、「とても満足」「満足」「ほぼ満足」「どちらともいえない」「やや不満」「不満」「とても不満」の7段階のうち、上位3項目（「とても満足」「満足」「ほぼ満足」）の合計です。

場面ごとの満足度

加入時	加入後	受取時
87.0%（+0.9pt）	82.7%（+6.4pt）	88.1%（+4.4pt）

＊（ ）内は2022年度比

苦情への対応

大同生命では、「お客さまの声」のうち、「当社の事業に関して、お客さまから不満足の表明があったもの」を「苦情」と定義しています。お客さまからの苦情のお申し出には、ご理解とご納得が得られるよう、誠実かつ迅速な対応に努めています。また、いただいた苦情は大切な財産と受け止め、お客さまの視点に立って業務の改善に取り組んでいます。

苦情受付状況（内訳）

（単位：件数＝件 占率＝%）

内容	2020年度		2021年度		2022年度		2023年度	
	件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数	占率
保険契約のご加入に関するもの	809	13.1	802	13.4	774	12.3	638	12.9
保険料のお払込等に関するもの	429	6.9	454	7.6	355	5.6	315	6.4
ご契約後のお手続き等に関するもの	2,200	35.6	2,015	33.8	1,815	28.9	1,550	31.3
保険金・給付金等のお支払に関するもの	980	15.9	1,087	18.2	1,556	24.8	936	18.9
その他	1,763	28.5	1,607	26.9	1,785	28.4	1,517	30.6
合計	6,181	100.0	5,965	100.0	6,285	100.0	4,956	100.0

＊占率は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはなりません。

大同生命の「お客さまの声」に基づく業務改善の取組みの詳細は大同生命のホームページをご参照ください。
https://www.daido-life.co.jp/company/satisfied/voice.html

「お客さまの声」にお応えする取組み

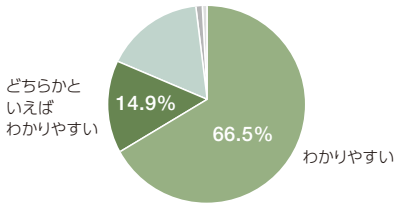
T&Dフィナンシャル生命

お客さまアンケート

T&Dフィナンシャル生命は、お客さまの声をお客さまサービス、業務品質の向上に役立てるために、「お客さま満足度に関するアンケート」を実施しています。同アンケートにおいては、お手続書類のわかりやすさや、「お客さまサービスセンター」の電話対応者（コミュニケータ）の電話対応など、T&Dフィナンシャル生命のお客さま対応に関する質問事項にご回答いただいています。同アンケートの集計結果については、ホームページで公開しています。

Q.

今回のお手続書類の記入・必要書類の説明についてどのようにお感じになりましたか？

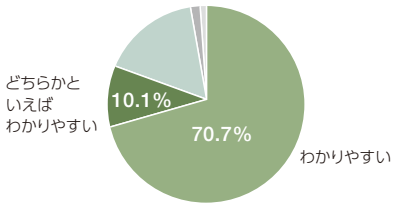


わかりやすい …… 66.5%
どちらかといえばわかりやすい …… 14.9%
普通 …… 16.7%
どちらかといえばわかりにくい …… 1.3%
わかりにくい …… 0.6%

お手続書類の記入について、81.4%の方から「わかりやすい」「どちらかといえばわかりやすい」とご回答いただいています。

Q.

「お客さまサービスセンター」の電話受付担当者の電話対応について、どのようにお感じになりましたか？



わかりやすい …… 70.7%
どちらかといえばわかりやすい …… 10.1%
普通 …… 16.6%
どちらかといえばわかりにくい …… 1.6%
わかりにくい …… 1.0%

電話対応について、80.8%の方から「わかりやすい」「どちらかといえばわかりやすい」とご回答いただいています。

アンケートの概要

実施方法	金融機関・来店型保険ショップ等を通じてご加入いただいたお客さまのうち、各種保全等のご請求に関するお手続きをご依頼いただいたお客さまに対し、お手続き完了後にSMS配信サービスでアンケートを送信。
実施時期	2023年4月から2024年3月
送信数	15,045件
有効回答数	1,051件
回収率	7.0%

インターネットでの情報提供

T&Dフィナンシャル生命では、お客さまからお寄せいただくことの多い苦情・ご意見・ご要望・お問合せに対する対応状況・回答について、順次ホームページで公開しています。

苦情*受付状況（内訳）

（単位：件数＝件 占率＝%）

内容	2020年度		2021年度		2022年度		2023年度	
	件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数	占率
新契約関係	209	23.6	284	32.8	315	36.5	207	33.0
保険料等払込関係	60	6.8	69	8.0	45	5.2	52	8.3
ご契約後のお手続き関係	371	41.9	310	35.8	328	38.0	201	32.0
保険金・給付金関係	146	16.5	118	13.6	105	12.2	85	13.6
その他	100	11.3	86	9.9	70	8.1	82	13.1
合計	886	100.0	867	100.0	863	100.0	627	100.0

* 苦情とは、お客さまなど申出人からの商品・サービスに対する不平・不満、または、不平・不満に基づく「不満足の表明があったもの」を指しています。

T&Dフィナンシャル生命のお客さまの声を受けて改善を行った2023年度の主な取組みの詳細はT&Dフィナンシャル生命のホームページをご参照ください。

https://www.tdf-life.co.jp/company/solvency/2023.html