

「お客さま第一の業務運営に関する方針」 に基づく取組状況 ～2023年度版～

◆ はじめに

当社は、金融庁が提唱する「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、2017年6月に「お客さま第一の業務運営に関する方針」を策定・公表しました。

本方針は、社会情勢や当社が認識した課題を踏まえ、毎年見直しをおこない、2023年度は主に次の点を改定しております。

- ・方針3について、「お客さまのライフプランや契約の目的、公的保険制度等」を総合的に勘案して商品提案を行うことを明記しました。
- ・方針3, 4, 5について、商品提案理由のわかりやすい説明やお手続き利便性の向上に関して、ご高齢のお客さまを含むあらゆる世代のお客さまや障がいのあるお客さま等に特に留意して取り組むことを明記しました。

本方針に基づく具体的取組みと取組状況を評価する指標の結果を以下にお知らせします。

◆ 「お客さま第一の業務運営に関する方針」および取組みと金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係について

当社「お客さま第一の業務運営に関する方針（以下、「当社方針」）」および当社方針に基づく取組みと金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則（以下、「金融庁の原則」）」の関係は下表の通りです。

2023年度以降も引き続き当社方針および金融庁の原則に従って、お客さま第一の業務運営に向けて取り組んでまいります。

金融庁の原則	当社方針および当社方針に基づく取組み
原則2	方針1、3、5、7
原則3	方針6
原則4	方針3
原則5	方針3
原則6	方針2、3、4
原則7	方針8

- ・金融庁の原則には、各原則に付されている（注）を含みます。
- ・原則5（注2）および原則6（注2）については、当社において該当する商品・サービスの取扱いがないため、方針および取組みの対象としておりません。
- ・金融庁の原則の詳細につきましては、金融庁ホームページにてご確認ください。（<https://www.fsa.go.jp>）

◆「お客さま第一の業務運営に関する方針」と主な取組み掲載ページ（1/2）

「お客さま第一の業務運営に関する方針」		主な取組み掲載ページ
方針 1	「お客さまの安心と満足」を活動の原点におき、「お客さま第一」の業務運営を行います	P.4
当社は、「お客さまの安心と満足」を活動の原点におき、すべての事業活動において、コンプライアンスと一体で「お客さま第一」の業務運営を行います。 また、「新しい生活様式」など、お客さまを取り巻く環境の変化に対応し、一人ひとりのご事情を踏まえ、お客さまに寄り添った業務運営を行います。		
方針 2	お客さまにご満足いただける商品・サービスを開発します	P.6
当社は、「お客さまの安心と満足」を実現するために、お客さまのニーズに沿った商品・サービスを開発します。 (1) お客さまのニーズを的確に把握し、社会環境の変化や健康志向の高まり等に迅速かつ柔軟に対応した、社会課題解決に資する商品・サービスを開発します。 (2) お客さまにとって、わかりやすく、ご満足いただける商品・サービスを開発します。		
方針 3	お客さまの視点に立った保険募集を行います	P.9
当社は、お客さまのニーズに沿った最適な商品・サービスを提供できるよう、適正な保険募集を行います。 (1) お客さまに適切な商品をお選びいただくため、お客さまのライフプランやご契約の目的、公的保険制度等を総合的に勘案し、ご意向を踏まえた提案を行います。 (2) 商品内容とその商品を提案する理由について、ご高齢のお客さまを含むあらゆる世代のお客さまや障がいのあるお客さま等に十分ご理解いただけるよう、わかりやすく丁寧に説明します。		
方針 4	お客さまの大切なご契約を適切に管理します	P.13
当社は、ご加入後もお客さまへのアフターフォローを行い、大切なご契約を適切に管理します。 (1) ご加入後も、ご契約内容の確認や各種情報提供を定期的・継続的に行います。 (2) ご加入後の手続きについて、ご高齢のお客さまを含むあらゆる世代のお客さまや障がいのあるお客さま等の利便性向上に取り組みます。 (3) お客さまからお預かりした保険料について、財務の健全性に留意した資産運用を行います。		

◆「お客さま第一の業務運営に関する方針」と主な取組み掲載ページ（2/2）

「お客さま第一の業務運営に関する方針」		主な取組み掲載ページ
方針 5	保険金・給付金等を迅速かつ適切にお支払いします	P.15
当社は、保険金・給付金等を迅速・適切にお支払いするために、お客さまへのわかりやすい説明と事務態勢の構築・利便性向上に取り組みます。 (1) 保険金・給付金等を漏れなくお支払いするために、ご契約内容について定期的にお客さまにご確認いただくよう取り組みます。 (2) 保険金・給付金等のご請求の際には、ご高齢のお客さまを含むあらゆる世代のお客さまや障がいのあるお客さま等にとってわかりやすく簡便な手続きでお支払いができるよう取り組みます。		
方針 6	お客さまの利益を不当に害さないよう適切に業務を行います	P.17
当社は、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を管理し、適切な業務運営を行います。		
方針 7	お客さまの声を業務運営の改善に活かします	P.18
当社は、お客さまの声に対し迅速・適切・真摯な対応を行います。 また、より多くのお客さまの声を集めることにより、お客さまの満足度向上に向けた業務改善に活かします。		
方針 8	「お客さま第一」の風土を醸成します	P.19
当社は、「お客さま第一」の価値観が企業文化としてより一層定着するよう、社員・代理店への教育等を通じて「お客さま第一」の風土を醸成します。		

方針
1「お客さまの安心と満足」を活動の原点におき、
「お客さま第一」の業務運営を行います

「お客さま第一」の業務運営 全社的取組みおよび取組状況の公表

- 保険事業の社会性・公共性を原点に、お客さまに安心と満足をお届けするため、MS&ADグループが掲げる「経営理念（ミッション）」「経営ビジョン」「行動指針（バリュー）」のもと、行動憲章に「お客さまへの責任」を掲げ、代理店とともに最高品質の商品・サービスを提供することに全社員で取り組んでいます。また、お客さま第一の業務運営とコンプライアンスの推進・徹底について、「お客さま第一・コンプライアンス委員会」を設け協議・調整を行うとともに、経営会議・取締役会に報告を行っています。
- 「お客さま第一の業務運営に関する方針」を策定し、この方針に基づく取組状況と共に、定期的に当社オフィシャルサイトを通じて更新・公表していきます。
- 消費者志向の考え方や取組方針を表明する「消費者志向自主宣言」を2019年5月に実施しました。また、消費者庁が掲げる消費者志向経営の3つの活動と、当社の「方針」との「対応関係」を当社公式ホームページに掲載しています。

方針 1

「お客さまの安心と満足」を活動の原点におき、 「お客さま第一」の業務運営を行います

「お客さま第一」の業務運営に関する取組状況を評価するための指標

- お客さま第一の業務運営に関する取組状況を評価するための指標を定めています。

この指標は「お客さまからの評価を表す指標（①～③）」と「当社の取組みに関する指標（④、⑤）」から構成し、2022年度は右表記載の5指標につき改善取組みを進めました。

2022年度の「お客さまからの評価を表す指標（①～③）」は、一般的にやや悪化したものの、高水準で推移しています。

「当社の取組みに関する指標（④、⑤）」については、特に「⑤ 安心お届け日数」（保険金等支払所要日数・平均）の指標が新型コロナウイルス感染症による入院給付金の請求申出件数増加等のため大幅に悪化しましたが、2023年3月末時点においてはお支払いの遅れは解消しています。引き続き、保険金・給付金等支払態勢の強化に取り組んでまいります。

指標	指標名	2022年度	2021年度	2020年度	算出方法等
①	当社の商品・サービスへの満足度	96.3%	97.0%	96.7%	お客さまWebアンケートのお客さま満足度4段階の回答選択肢のうち、「満足」「どちらかといえば満足」の回答割合。
②	代理店・募集人の対応・サービスへの満足度	91.0%	93.9%	93.4%	
③	契約継続率 (契約件数ベース) 25か月	91.41%	91.98%	91.17%	個人保険および個人年金保険契約の継続率（25か月）
④	安心お届け日数 (新契約成立日数・平均)	5.8日	5.7日	6.2日	お客さまのお申込日の翌日から、契約が成立する日までの営業日数の平均値 <告知書・無選択扱>
	・告知書・無選択扱	5.4日	5.4日	5.8日	お申込みの際に健康状態を告知いただけた場合 <報状扱>
	・報状扱	7.3日	7.1日	8.0日	上記以外（医師の診査を受けていただく場合など）
⑤	安心お届け日数 (保険金等支払所要日数・平均)	7.5日	3.9日	3.4日	お客さまから保険金・給付金請求書類を会社・代理店が受け付けた日から着金日までの営業日数の平均値

方針2

お客さまにご満足いただける商品・サービスを開発します

お客さまニーズに沿った商品・サービスの開発

- 当社は、2011年10月の創立以来、保険募集から保険金・給付金等のお支払いまで、お客さまに安心してご契約いただけるという点を十分に検証したうえで商品・サービスを開発してきました。
- 企業等の団体のお客さまには、福利厚生制度（弔慰金・死亡退職金等）の円滑な運営を支える死亡保障商品等をご提供しています。

当社主力商品	商品概要
&LIFE 新総合収入保障 &LIFE 新収入保障	環境やライフスタイルの変化等を踏まえ、「働けなくなるリスク」の保障内容を拡充した商品（2017年4月発売）
エース &LIFE 医療保険 A セレクト	短期入院の備えを充実させる入院一時給付特約（22）、払込免除事由を従来から拡大し上皮内ガンも対象とした保険料払込免除特約（22）を新設し、多様化するお客さまのニーズに幅広く対応した商品（2022年11月発売）
スマート &LIFE ガン保険 S セレクト	ガン診断給付を主契約とする型やガン保険料払込免除特約を新設し、お客さま一人ひとりの状況やニーズに合った治療方法の選択が重要なガンに対応した商品（2022年11月発売）
&LIFE 新総合収入保障 ワイド	病気やケガによる就労不能の保障範囲を拡充した商品（2019年6月発売）
&LIFE 暮らしの応援 ほけん	死亡保障をなくし就労不能等の「働けなくなるリスク」に特化した商品（2019年6月発売）



「&LIFE新総合収入保障ワイド・
&LIFE新総合収入保障・
&LIFE新収入保障」



エース
「&LIFE医療保険 A セ
レクト」



スマート
「&LIFEガン保険 S
セレクト」



「&LIFE暮らしの
応援ほけん」

方針 2

お客さまにご満足いただける商品・サービスを開発します

お客さまのお役に立つサービスの充実

- 身近ですぐに役立つ健康情報や最新の医療情報について「わかりやすくお伝えすること」、お客さまが望まれる治療について「備えのお手伝いをする」とは、真に役立つ生命保険会社として大切な社会的使命であると考えており、各種サービスをご用意しております。

健康情報や医療情報をお伝えする活動

からだケアナビ	身近な健康情報を閲覧できる情報発信型Webサイトです。
先進医療.net	先進医療や最新の医学情報を閲覧できる情報発信型のWebサイトです。
先進医療ナビ	先進医療の基礎知識、先進医療技術や実施医療機関を調べることができる情報検索型のWebサイトです。
セミナー開催等	健康・医療をテーマとしたセミナーの開催、認知症・介護、がん、循環器病等に関するお客さま向け資料を作成し、代理店や社員を通じてお届けしています。



お客さまの声

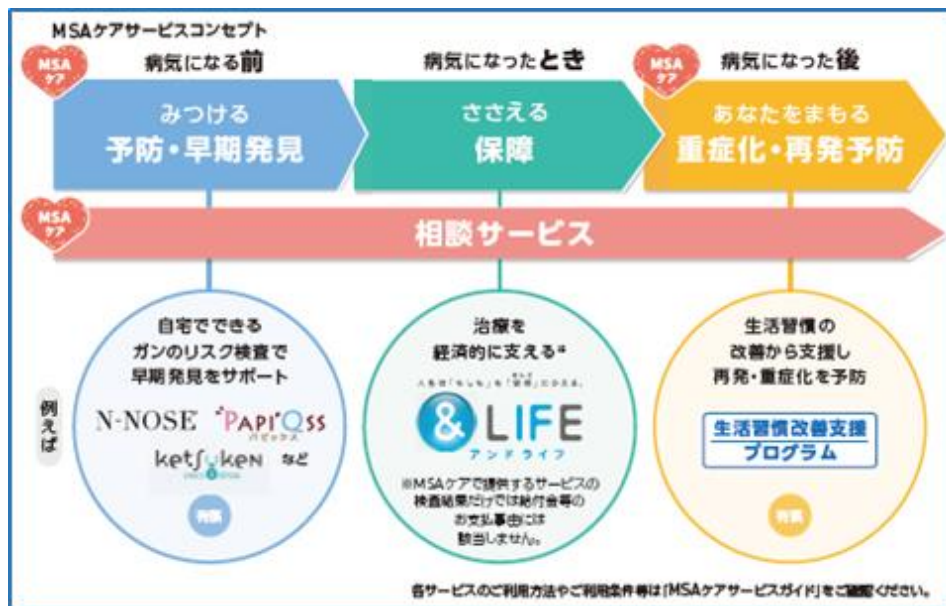
健康や暮らしの相談ができるサービスが受けられてとても満足しています。年代によって悩みも違うので、赤ちゃんからお年寄りまで幅広く相談でき、便利で嬉しいです。

方針2

お客さまにご満足いただける商品・サービスを開発します

お客さまのお役に立つサービスの充実

- 保障前後の「予防・早期発見」「重症化・再発予防」等をサポートする先進的なヘルスケアサービス「MSAケア」の提供を開始しました。例えば以下のようなサービスをご利用いただけます。



[当社オフィシャルサイト](#)でご確認いただけます

予防・早期発見	N-NOSE	自宅で少量の尿を採り送るだけで、早期がんのリスクを判定できる一次スクリーニング検査です。
	Ketsuken	自宅で血液を採取し郵送することで、がんや生活習慣病のリスクを調べることができる検査です。
	PAPI'Qss	自宅で子宮頸部細胞を採取し郵送することで、子宮頸がんのリスクを判定できる検査です。
	撮るだけ健康チェック	健康診断結果をスマホ等のカメラにかざすことで、健康年齢や三大疾病・八大疾病入院リスクをチェックできます。
重症化・再発予防	生活習慣改善支援プログラム	脳血管疾患や狭心症・心筋梗塞等の再発・重症化予防を目的に生活習慣改善を行うプログラムを提供します。
相談サービス	満点生活応援団	健康・医療、暮らしに関するさまざまなご相談についてお応えします。
	介護すこやかデスク	介護・認知症に関するお悩み、ご相談についてお応えします。

方針
3

お客さまの視点に立った保険募集を行います

お客さまにふさわしい商品・サービスをご選択いただくための取組み

- 重要な情報をわかりやすくお伝えするため、商品パンフレットや契約概要・注意喚起情報作成にあたっては、次の通り取組みを進めています。
 - お客さまのニーズに対して、公的保険制度を踏まえ、保険商品でどのような解決策をご提供できるかを容易にご理解いただけるよう、図表、イラスト等を適宜利用した商品ごとのパンフレットを作成しています。また、クーリング・オフ、健康状態等の告知、保険金等をお支払いできない場合、解約等、お客さまにとって重要な情報については「契約概要・注意喚起情報」を作成し情報提供に努めています。
 - それぞれの商品がどのような保障を希望されているお客さまにお勧めするものであるかについて明記し、お客さまに適切な商品をご選択いただけるようにしています。
- 重要事項説明書類である契約概要・注意喚起情報の作成にあたっては、デメリット情報等特に重要な情報については赤太字にするとともに、色覚障がいをお持ちの方等への配慮のため下線を付けることで、お客さまの注意を促すようにしています。
- 関係法令、生命保険協会の各ガイドライン、社内の募集文書マニュアル等にのっとり、お客さまにとってわかりやすく、また誤解を招く表現とならないよう留意し、さらに募集文書審査部門のチェックを受けた上で作成するとともに、お客さまの声等を踏まえ、随時見直しを行っています。
- 団体保険において、企業等の団体がその役職員に対してご加入をお勧めする場合にも、ご加入者となるお客さまのご意向に沿った保障内容となっていることを、文書等の配付によりお客さまご自身でご確認いただけるようにしています。

方針
3

お客さまの視点に立った保険募集を行います

商品・サービスをわかりやすくご理解いただくための取組み

- 社員および代理店に対し年度を通した計画的な研修を実施しています。社員に対しては入社年次や役職、役割区分等の階層、代理店に対しては知識、コンサルティングのレベル、販売実績の多寡に応じて、上位、中間、低稼働層に分けた研修を実施しています。情報提供を中心とした提案により、お客さまの属性を勘案した、最適な提案と商品が提示できるよう、全社員、代理店に対して継続して教育を実施しています。
- お客さまに非対面でも保険の必要性をわかりやすくお伝えできるよう、動画をご用意しました。担当者が動画の提供前後に補足説明を行う等の工夫を加え、取り組んでいます。

ご高齢のお客さま、障がいをお持ちのお客さまへの対応

- ご高齢（満70歳以上）のお客さまへの保険募集に際しては、ご家族の方にもご同席をお願いしています。ご理解いただきやすい言葉で丁寧にご説明したうえで、お客さまのご意向を正確に把握・確認するように努めています。
- 障がいをお持ちのお客さまには、どのような対応をご希望されているのかを把握したうえで、障がいの状態等に配慮した適切な対応に努めています。

方針
3

お客さまの視点に立った保険募集を行います

契約手続きの利便性を高める取組み

- 募集人のタブレットやパソコン端末でお申込手続きができる「生保かんたんモード※」をご用意しています。お申込みの際、お客さまに健康状態に関する告知の査定結果（引受条件）をその場でご案内することや、必要書類を画像送信により提出いただけることなど、利便性の向上に努めています。

※「生保かんたんモード」とはタブレット型端末等を活用してペーパーレスで契約手続きを完結する仕組みです。

- お客さまの利便性向上を目的に、Web会議システムを活用し、「お客さまの署名レス」・「完全ペーパーレス」でお申込みいただける「リモート募集手続き」やネット完結募集システムをご用意しています。「&LIFE e-Net」については、Web上にわかりやすいご案内ページを用意し、お客さまがご自身でスムーズにネット完結募集システムで契約お手続きできるよう対応しております。

ご高齢のお客さま、障がいをお持ちのお客さまへの対応

- 「生保かんたんモード」には、音声ガイド機能が備わっており、手続画面の説明を音声で読み上げることが可能なため、ご高齢のお客さま・視覚に障がいをお持ちのお客さまにも安心してお手続きいただけます。

方針
3

お客さまの視点に立った保険募集を行います

募集体制を強化する取組み

- 生命保険募集に際しては、お客さまのご意向を丁寧に確認し、ご意向に沿った商品を提案するとともに、商品内容や重要事項をわかりやすく説明するよう、代理店と一緒に取り組んでいます。具体的には、「募集コンプライアンスマニュアル」に明記し、継続教育制度等で代理店に周知するなどの取組みを行っています。
- 代理店の規模・特性に応じた適正な募集体制確保に向け、代理店との丁寧な対話による課題解決に継続的に取り組んでいます。
- お客さまからお預かりした金銭を詐取するような不正行為が発生しないよう、代理店・直販社員の業務における重要な予兆やお客さまからの苦情を分析し、継続的にモニタリングを行う仕組みを構築しています。
また、お客さまが被害に遭われることがないよう、金銭詐取の可能性のある手口として特にご注意いただきたい事例を公表しています。https://www.msa-life.co.jp/pdf/sagi_chuui.pdf

方針
4

お客さまの大切なご契約を適切に管理します

定期的・継続的な情報提供

- アフターフォロー活動を「お客さまに加入目的と保障内容をご確認いただくとともに、お役に立つ情報を提供することで、長期にわたって安心いただき、その結果、新たなお客さまの獲得(顧客基盤の拡大)につながる代理店の基本活動」と位置づけ、社員・代理店教育に取り組んでいます。
- お客さまに年1回「ご契約内容のお知らせ」（加入いただいている生命保険商品の内容等をお知らせする通知）をお送りしています。また、「ご契約内容のお知らせ」の発送時期に合わせた、代理店・募集人によるアフターフォロー活動の定着に取り組んでいます。
- 高齢化社会の伸展および高齢単身世帯の増加を踏まえ、ご契約者さまとご親族さまに、契約後の安心をご提供できるよう、「代理請求特約※1」や「家族Eye（親族連絡先制度※2）」をご用意しています。

※1「代理請求特約」とは、ご契約者さまや保険金等の受取人さまが認知症や病気・ケガで寝たきりになるなど、意思表示ができないときに備え、受取人さまに代わってご指定の代理人の方が保険金等をご請求・お受取りができる制度です。

※2「家族Eye（親族連絡先制度）」とは、ご契約者さまが保険契約に関する連絡先として、ご親族の方を登録いただく仕組みです。ご契約者さまと連絡がつかない場合等に、ご親族の方にご契約者さまの所在をお伺いすることで、当社からの重要な案内を確実にお届けできます。

方針
4

お客さまの大切なご契約を適切に管理します

ご契約後のお手続きの利便性を高める取組み

- 「お客さまサービスセンター」では、A I を活用して保留時間を短縮するなど、コールセンターの接続品質（つながりやすさ）向上と対応品質改善に取り組んでいます。
- 総合福祉団体定期保険の被保険者異動の際に、ペーパーレスでお手続きいただけるW e b システム「総合福祉団体定期保険WORKS」をご提供しています。

ご高齢のお客さま、障がいをお持ちのお客さまへの対応

- ご高齢のお客さまが不自由なくお問い合わせいただけるよう、専門のコミュニケーターにつながる「シニア専用ダイヤル」をご用意しています。
- 耳やことばの不自由なお客さまから手話や筆談でお問合せいただける「手話通訳サービス」をご提供しています。
- 障がいをお持ちのお客さまには、ご家族の代筆で、お手続きができるようにしています。
- 視覚に障がいをお持ちのお客さまからご要望があった際には、点字による「ご契約内容のお知らせ」をご提供しています。

方針
5

保険金・給付金等を迅速かつ適切にお支払いします

保険金・給付金等を迅速・適切にお支払いするための取組み（1/2）

- 保険金・給付金等をもれなくお支払いするために、「ご契約加入時」「保険契約期間中」「保険金・給付金等のご請求受付・案内時」「満期保険金・年金等の支払期日到来時」「ご契約失効時およびご契約の復活請求可能な期間中」の各段階において、保険金・給付金等のお支払いができる場合について十分にご説明するなど、お客さまごとに適切にわかりやすいご案内に努めています。
- お客さまからの請求のご連絡は、オフィシャルサイトやお客さまサービスセンター等で承っており、お客さまサービスセンターでは、専門スタッフが請求からお支払いまでの流れや、お支払いできる可能性のある保険金・給付金等についてご説明し、請求手続きをサポートしています。請求の受付後は、請求手続きに必要な書類を契約や請求の内容に応じて作成しお送りしています。なお、一定期間経過しても請求のないお客さまには、請求手続きをお忘れではないか、定期的に確認を行っています。
- コールセンターやオフィシャルサイト、AIによる「自動応答サービス」を通じた保険金・給付金請求の受付に加えて、インターネットでの給付金請求手続きサービスを導入することで、お客さまが時間・場所を選ばずWebサイト上で請求手続きを完結することができる仕組みを構築し、お客さまの利便性向上に取り組んでいます。



お客さまの声

- 給付金請求は書類等いろいろと面倒くさそうなイメージがあったのですが、電話でわかりやすく教えていただきました。送られてきた書類の記入方法もわかりやすく、とてもスムーズに完結しました。
- 今回初めてWeb申請をしました。いつでも申請でき、デジタルが苦手な私にとっても入力方法がわかりやすく、難なく申請ができました。申請を受け付けたことを即座にメールで連絡いただけて安心しました。また、給付金の支払いもとても早く満足しています。

方針
5

保険金・給付金等を迅速かつ適切にお支払いします

保険金・給付金等を迅速・適切にお支払いするための取組み（2/2）

- お客さまの負担軽減のため、先進医療給付金を当社から医療機関へ直接お支払いするサービスを、2023年3月末現在「陽子線治療」「重粒子線治療」の先進医療を実施している23の医療機関で実施しています。
- 新型コロナウイルス感染症による入院給付金の請求申出件数増加等により保険金・給付金等の支払所要日数の指標が悪化しましたが、支払査定要員の増強や自動支払査定システムの高度化等により、お客さまへ速やかに保険金・給付金をお支払いするための組織態勢を構築した結果、2023年3月末時点においてはお支払いの遅れは解消しています。

ご高齢のお客さま、障がいをお持ちのお客さまへの対応

- 請求書類に同封する案内冊子「保険金・給付金ご請求手続きかんたんガイド」を改定しました。冊子の内容を音声や手話動画（字幕付き）で解説する機能を搭載しており、高齢者や視覚・聴覚に障がいのある方もご利用いただけます。

方針
6お客さまの利益を不当に害さないよう
適切に業務を行います

利益相反取引の適切な管理に向けた取り組み

- お客さまの利益を不当に害することがないように、利益相反管理統括部署を定め、方針・規定・マニュアルに基づき適切に把握・管理しています。また、社員への教育を定期的の実施し、周知・徹底を図っています。
- 複数の保険会社の保険商品を販売する代理店は、取扱商品の中から特定の商品を提示・推奨する際には、お客さまにその理由をわかりやすく説明しなければならないこと等を「募集コンプライアンスマニュアル」に明記し、代理店に周知・徹底を図って、お客さまの利益を不当に害することの防止に努めています。
- 「代理店品質認定制度（LQ制度）」の評価項目に「お客さま第一の業務運営に関する方針」の策定等に関する項目を設定し、代理店に取組みを促しています。

方針
7

お客さまの声を業務運営の改善に活かします

お客さまの声に基づく改善取り組み

当社は、社員のお客さま対応について、「お客さまの声対応方針」を定めています。お客さま満足を実現する商品・サービスをご提供し続けるために、全社員がお客さまの声を真摯に受け止め、商品・サービスの開発・改善に活かす仕組みを整えています。

- お客さまの声を集め品質向上につなげるため、お客さまWebアンケート回答数の向上に代理店とともに取り組んでいます。お客さまWebアンケートのご案内は、お客さま宛送付書類（ご契約内容のお知らせ、各種手続き書類への同封）や、代理店よりご案内しています。また、お客さまからアンケート等にお寄せいただいたおほめ・感謝の声を抜粋して、当社のオフィシャルサイトに掲載しています。
- お客さまサービスセンターで集めた質問やご意見をお客さまの声として定期的に分析し、お客さま向けのサービス改善に活かしています。



お客さまの声

入院や手術の給付金を請求するときに書類を記入したり郵送でやり取りするのが面倒です。インターネットで給付金請求手続きができるようにしてほしい。

改善内容

スマートフォン、タブレット、パソコンから給付金請求手続きが可能になりました。お客さまは電話でのご連絡や郵送での請求書類のやり取りなく、Webサイト上で請求情報を入力し、必要書類の画像をアップロードすることによって、請求手続きを完結することができます。（2022年10月）



お客さまの声

スマホのアプリで手軽に契約の確認や住所変更などの手続きができますか？

改善内容

LINE公式アカウントとお客さまWebサービスを連携することで、LINE公式アカウントからID・パスワードの入力なしにお客さまWebサービスにログインできる「オートログイン機能」をリリースしました。（2022年10月）

方針
8

「お客さま第一」の風土を醸成します

企業文化の定着に向けた取組み

- 営業部門・本社部門がそれぞれお客さま第一とコンプライアンスの業務運営を一体で取り組むための年間計画を策定し、年2回各部門が取組状況を振り返り、評価を行うことで全社的なPDCAのサイクルを実行しています。
 - 営業部門では、お客さま第一の業務運営、コンプライアンス、品質向上に資する情報共有・行動改善の場として、お客さま目線で日々の業務を振り返り、何に取り組むべきかを話し合う「お客さま第一ミーティング」を週1回実施しています。
 - 経営陣と社員との双方向コミュニケーションを目的とする「経営ミーティング」を2022年度は全6回開催し、「お客さま第一」を経営の根幹とする当社の目指す姿や取組みの方向性について、経営から社員へメッセージを伝えています。また、日頃お客さまと接する社員からは、業務運営における課題や解決策を経営に提言するなど、経営と社員が一体となり「お客さま第一」と「コンプライアンス」を追求しています。経営ミーティングにおける社員の声は、今後の業務改善に向けた具体的対策の検討に活かされています。
 - 生命保険協会取りまとめの「営業職員チャネルのコンプライアンス・リスク管理態勢の更なる高度化にかかる着眼点」を踏まえ、不適切事案発生防止の風土醸成と浸透を図っています。
 - 入社年次や役職・役割区分別の社員研修のカリキュラムに「お客さま第一の業務運営」に関するテーマを取り入れ、「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく取組みの意義や背景・内容を十分に理解したうえで、日常活動の中で意識して取り組めるよう研修を実施しています。
 - 全社員を対象に上司・部下が面接で「組織の環境や本人適性等に即した期待する役割」と「具体的な役割行動基準」をすり合わせ、上司が日常業務においてその実践を支援する「役割発揮面接制度」を実施しています。「役割行動基準」の中に「お客さま第一（常にお客さまの安心と満足のために行動している）」の項目を設定し、年間3回の上司・部下間の面接で部下の行動の振り返りを行う中で、「お客さま第一」の行動等について、適宜上司がアドバイスを行う体制としています。
- また、マネジメント層の行動指針である「マネジメントスタイル」や「役割行動基準」には、「お客さま第一の業務運営」の考え方を組織運営に活かすことや、部下に実践させることも含まれており、これらをマネジメント層の考課の評価軸としています。

参考資料

「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく取組み(詳細版) 1/13

当社のお客さま第一の業務運営に関する具体的取組みは以下の通りです。

お客さま第一の業務運営に関する方針	当社の取組状況
方針1. 「お客さまの安心と満足」を活動の原点におき、「お客さま第一」の業務運営を行います	保険事業の社会性・公共性を原点に、お客さまに安心と満足をお届けするため、MS&ADグループが掲げる「経営理念（ミッション）」「経営ビジョン」「行動指針（バリュー）」のもと、行動憲章に「お客さまへの責任」を掲げ、代理店とともに最高品質の商品・サービスを提供することに全社員で取り組んでいます。 「お客さま第一の業務運営に関する方針」を策定・公表するとともに定期的な見直しを進めています。また、お客さま第一の業務運営とコンプライアンスの推進・徹底について、「お客さま第一・コンプライアンス委員会」を設け協議・調整を行うとともに、経営会議・取締役会に報告を行っています。 消費者志向の考え方や取組方針を表明する「消費者志向自主宣言」を2019年5月に実施しました。 「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づき各種業務に取り組んでいます。この取組状況を評価する指標として5項目を定め、指標の改善に取り組んでいます。
方針2. お客さまにご満足いただける商品・サービスを開発します	当社は、2011年10月の創立以来、保険募集から保険金・給付金等のお支払いまで、お客さまに安心してご契約いただけるという点を十分に検証したうえで商品・サービスを開発してきました。 入院日数の短期化という環境の変化や、保険料負担を気にせず治療に専念したいというご要望を踏まえて、「&LIFE 医療保険A（エース）セレクト」「&LIFE ガン保険S（スマート）セレクト」を発売しました。 ・「&LIFE 医療保険A（エース）セレクト」： 短期入院の備えを充実させる入院一時給付特約（22）の新設、保険料払込免除特約（22）の新設（払込免除事由を従来から拡大し上皮内ガンも対象とした） ・「&LIFE ガン保険S（スマート）セレクト」： ガン診断給付を主契約とする型の新設、ガン保険料払込免除特約を新設し、お客さま一人ひとりの状況やニーズに合った治療方法の選択が重要なガンに対応

お客さま第一の業務運営に関する方針	当社の取組状況
方針2. お客さまにご満足いただける商品・サービスを開発します	企業等の団体のお客さまには、福利厚生制度（弔慰金・死亡退職金等）の円滑な運営を支える死亡保障商品等をご提供しています。 ・「無配当総合福祉団体定期保険」に適用可能な保険料割引制度として、「健康経営保険料率※」を導入しています。（※「健康経営優良法人制度」により認定を受けた団体（経済産業省認定）専用の割引制度です。）
	身近ですぐに役立つ健康情報や最新の医療情報について「わかりやすくお伝えすること」、お客さまが望まれる治療について「備えのお手伝いをするここと」は、真に役立つ生命保険会社として、大切な社会的使命であると考えており、各種サービスをご用意しております。 ・からだケアナビ：身近な健康情報を閲覧できる情報発信型Webサイトです。 ・先進医療Net：先進医療や最新の医学情報を閲覧できる情報発信型のWebサイトです。 ・先進医療ナビ：先進医療の基礎知識、先進医療技術や実施医療機関を調べることができる情報検索型のWebサイトです。 ・セミナー開催等：健康・医療をテーマとしたセミナーの開催、認知症・介護、がん、循環器病等に関するお客さま向け資料を作成し、代理店や社員を通じてお届けしています。
	保障前後の「予防・早期発見」「重症化・再発予防」等をサポートする先進的なヘルスケアサービス「MSAケア」の提供を開始しました。例えば以下のようなサービスをご利用いただけます。 <予防・早期発見> ・N-NOSE：自宅で少量の尿を採り送るだけで、早期がんのリスクを判定できる一次スクリーニング検査です。 ・ketsuken：自宅で血液を採取し郵送することで、がんや生活習慣病のリスクを調べることができる検査です。 ・PAPI'Qss：自宅で子宮頸部細胞を採取し郵送することで、子宮頸がんのリスクを判定できる検査です。 ・撮るだけ健康チェック+：健康診断結果をスマホ等のカメラにかざすことで、健康年齢や三大疾病・八大疾病入院リスクをチェックできます。 (次ページに続く)

お客さま第一の業務運営に関する方針	当社の取組状況
方針2. お客さまにご満足いただける商品・サービスを開発します	<重症化・再発予防> - 生活習慣改善支援プログラム：脳血管疾患や狭心症・心筋梗塞等の再発・重症化予防を目的に生活習慣改善を行うプログラムを提供します。 <相談サービス> - 満点生活応援団：健康・医療、暮らしに関するさまざまなご相談についてお応えします。 - 介護すこやかデスク：介護・認知症に関するお悩み、ご相談についてお応えします。
方針3. お客さまの視点に立った保険募集を行います	重要な情報をわかりやすくお伝えするために、商品パンフレットや契約概要・注意喚起情報作成にあたっては、次の通り取り組みを進めています。 - お客さまのニーズに対して、公的保険制度を踏まえ、保険商品でどのような解決策をご提供できるかを容易にご理解いただけるよう、図表、イラスト等を適宜利用して商品パンフレットを作成しています。 - それぞれの商品がどのような保障を希望されているお客さまにお勧めするものであるかについて明記し、お客さまに適切な商品をご選択いただけるようにしています。 - 重要事項説明書類である契約概要・注意喚起情報の作成にあたっては、クーリング・オフ、健康状態等の告知、保険金等をお支払いできない場合、解約等の特に重要な情報については、赤字にするとともに、色覚障がいをお持ちの方等への配慮のため、下線を付けることで、お客さまの注意を促すようにしています。 - 関係法令、生命保険協会の各ガイドライン、社内の募集文書マニュアル等にのっとり、お客さまにとってわかりやすく、また誤解を招く表現とならないよう留意し、さらに募集文書審査部門のチェックを受けた上で作成するとともに、お客さまの声等を踏まえ、随時見直しを行っています。 当社では商品の販売対象として想定しているお客さまの属性を個人・法人に分け、オフィシャルサイトに個人向け商品と法人向け商品を掲載しています。また、商品ごとに個人向け、法人向けであることを明確にした募集文書等を作成し、それぞれのお客さまの属性に応じた意向把握と最終的な意向に沿った商品提供に努めています。

お客さま第一の業務運営に関する方針	当社の取組状況
方針3. お客さまの視点に立った保険募集を行います	複数の保険会社の商品を取り扱う代理店（乗合代理店）において、提案・推奨する商品と比較可能な同種の商品がある場合、提案・推奨する理由のわかりやすいご説明に努めています。
	現在、販売している商品の「ご契約のしおり・約款」が、当社オフィシャルサイト内の「Web約款」でいつでもご確認いただけるとともに、しおり機能によって見たい項目が簡単に表示できます。
	代理店手数料の水準は、当社経営の健全性確保および保険募集の適切性確保に留意して設定し、募集活動の対価として支払っています。このため、代理店手数料の算出基準となる代理店手数料制度は、販売量と業務品質とを評価する内容としています。なお、業務品質については、「募集活動サイクル」の確実な履行等を総合的に評価する「代理店品質認定制度（LQ制度）」と連動しています。
	代理店手数料制度について、お客さまに一層ご理解いただけるよう、「求める代理店像」、「求める代理店像を実現するための代理店手数料制度の考え方」、考え方に基づいた「具体的な評価項目（品質指標等）」等を記載した冊子を当社オフィシャルサイトに掲載しています。
	社員および代理店に対し年度を通じた計画的な研修を実施しています。 社員に対しては入社年次や役職、役割区分等の階層、代理店に対しては知識、コンサルティングのレベル、販売実績の多寡に応じて、上位、中間、低稼働層に分けた研修を実施しています。 また、情報提供を中心とした提案により、お客さまの属性を勘案した、最適な提案と商品が提示できるよう、全社員・代理店に対して継続して教育を実施しています。
	生命保険に関するお客さまからの疑問や質問に、専門の資格を持った募集人が丁寧にお答えします。お客さまからのよくある質問を記載した「お客さまコミュニケーションシート」等を活用し、お客さまの疑問や質問を引き出し、生命保険の理解を深めていきます。

参考資料

「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく取組み(詳細版) 5/13

お客さま第一の業務運営に関する方針	当社の取組状況
方針3. お客さまの視点に立った保険募集を行います	団体保険において、企業等の団体がその役職員に対して加入をお勧めする場合にも、加入されるお客さまのご意向に沿った保障内容となっていることを、文書等の配付によりご自身でご確認いただけるようにしています。
	募集人のタブレットやパソコン端末でお申込手続きができる「生保かんたんモード」をご用意しています。お申込の際、お客さまに健康状態に関する告知の査定結果（引受条件）をその場でご案内することや、必要書類を画像により提出いただけることなど、利便性の向上に努めています。
	「生保かんたんモード」では、手続き画面の説明を音声で読み上げることが可能なため、ご高齢のお客さま・視覚に障がいをお持ちのお客さまにも安心してお手続きいただけます。
	お申込みいただいた契約が1日でも早く成立するよう、ペーパーレス手続きの機能改善と利用推進に継続的に取り組んでいます。
	お客さまの利便性向上を目的に、Web会議システムを活用し、「お客さまの署名レス」・「完全ペーパーレス」でお申込みいただける「リモート募集手続き」と、ネット完結募集システム「&LIFE e-Net」をご用意しています。「&LIFE e-Net」については、Web上にわかりやすいご案内ページを用意し、お客さまがご自身でスムーズにネット完結募集システムで契約お手続きできるよう対応しております。
	お客さまに非対面でも保険の必要性をわかりやすくお伝えできるよう、「実写版の動画」と「アニメ動画」をご用意しています。担当者が動画の提供前後に補足説明を行う等の工夫を加え、取り組んでいます
	医療保険およびガン保険について、通販（専用申込書類の郵送募集）の申込手続きを可能にしました。
	総合福祉団体定期保険について、お客さま専用サイトから手続き書類をダウンロードしてご利用いただけるようにしています。

お客さま第一の業務運営に関する方針	当社の取組状況
方針3. お客さまの視点に立った保険募集を行います	生命保険募集に際しては、お客さまのご意向を丁寧に確認し、ご意向に沿った商品を提案するとともに、商品内容や重要事項をわかりやすく説明するよう、代理店と一緒に取り組んでいます。具体的には、「募集コンプライアンスマニュアル」に以下のように明記し、継続教育制度等で代理店に周知しているほか、募集が適切であるかを検証するよう代理店に促すなどの取組みを行っています。 ・ 保険募集時に、お客さまの保障内容に関する意向・情報の把握、およびお客さまの最終的意向と契約内容が合致しているかの確認が必要であること ・ 複数保険会社の保険商品を販売する代理店が取扱商品の中から特定保険会社の商品を選別・推奨する場合、理由をお客さまにわかりやすく説明すべきこと ・ 保険募集時にお客さまが保険加入適否を判断するために商品情報等の提供が必要であること ・ 交付する重要事項説明書類をお客さまが理解するために時間を十分確保すべきであること ・ 重要事項説明書類については最低限「読むことが重要であること」「特にお客さまにとっての不利益事項を読むことが重要であること」「既契約の解約・減額等をともなう契約加入（乗換）はお客さまにとって不利益となるおそれがあること」の口頭説明が必要であること ・ 商品特性に応じ、お客さまのライフプランや公的保険制度等を踏まえ、お客さまに保障の必要性を適切に理解してもらうために、公的年金の受取試算額等の公的保険制度についての情報提供を適切に行ってほしいこと 代理店の規模・特性に応じた適正な募集体制確保に向け、代理店との丁寧な対話による課題解決に継続的に取り組んでいます。 お客さまからお預かりした金銭を詐取するような不正行為が発生しないよう、代理店・直販社員の業務における重要な予兆やお客さまからの苦情を分析し、継続的にモニタリングを行う仕組みを構築しています。 また、お客さまが被害に遭われることがないよう、金銭詐取の可能性のある手口として特にご注意いただきたい事例を公表しています。https://www.msa-life.co.jp/pdf/sagi_chuui.pdf

参考資料

「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく取組み(詳細版) 7/13

お客さま第一の業務運営に関する方針	当社の取組状況
方針3. お客さまの視点に立った保険募集を行います	ご高齢（満70歳以上）のお客さまへの保険募集に際しては、ご家族の方にもご同席をお願いしています。ご理解いただきやすい言葉で丁寧にご説明したうえで、お客さまのご意向を正確に把握・確認するように努めています。
	障がいをお持ちのお客さまには、どのような対応をご希望されているのかを把握したうえで、障がいの状態等に配慮した適切な対応に努めています。
	当社は三井住友海上プライマリー生命保険株式会社（以下、「M S P 生命」という。）より委託を受け、外貨建保険を中心としたM S P 生命の商品を販売しています。お客さまの資産状況や投資経験等を把握し、リスク等に関する情報を提供した上で適切な提案が行われるよう、次のような取組みを行っています。 ・ 業界共通資格「外貨建保険販売資格試験」「変額保険販売資格試験」に合格し、当社所定の研修を受講した募集人のみを販売可能としています。 ・ 販売研修では動画も活用し、お客さまにわかりやすい説明・情報提供が行われるよう指導しています。 ・ 高齢者や投資未経験のお客さまに対しては、モニタリングを実施し、正しい説明が行われていたかどうかを確認しています。

参考資料

「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく取組み(詳細版) 8/13

お客さま第一の業務運営に関する方針	当社の取組状況
方針4. お客さまの大切なご契約を適切に管理します	アフターフォロー活動を「お客さまに加入目的と保障内容をご確認いただくとともに、お役に立つ情報を提供することで、長期にわたって安心いただき、その結果、新たなお客さまの獲得(顧客基盤の拡大)につながる代理店の基本活動」と位置づけ、社員・代理店教育に取り組んでいます。
	お客さまに年1回「ご契約内容のお知らせ」(加入いただいている生命保険商品の内容等をお知らせする通知)をお送りしています。また、「ご契約内容のお知らせ」の発送時期に合わせた、代理店・募集人によるアフターフォロー活動の定着に取り組んでいます。
	高齢化社会の伸展および高齢単身世帯の増加を踏まえ、ご契約者さまとご親族さまに、契約後の安心をご提供できるよう、「代理請求特約※1」や「家族Eye(親族連絡先制度※2)」をご用意しています。
	「お客さまサービスセンター」では、AIを活用して保留時間を短縮するなど、コールセンターの接続品質(つながりやすさ)向上と応対品質改善に取り組んでいます。
	総合福祉団体定期保険の被保険者異動の際に、ペーパーレスでお手続きいただけるWebシステム「総合福祉団体定期保険WORKS」をご提供しています。
	ご高齢のお客さまが不自由なくお問い合わせいただけるよう、専門のコミュニケーターにつながる「シニア専用ダイヤル」をご用意しています。
	・耳やことばの不自由なお客さまから手話や筆談でお問合せいただける「手話通訳サービス」をご提供しています。 ・障がいをお持ちのお客さまの障がいの状態等に配慮し、ご家族の代筆で、各種お手続きができるようにしています。 ・視覚に障がいをお持ちのお客さまからご要望があった際には、点字による「ご契約内容のお知らせ」をご提供しています。

お客さま第一の業務運営に関する方針	当社の取組状況
方針5. 保険金・給付金等を迅速かつ適切にお支払いします	保険金・給付金等をもれなくお支払いするために、「ご契約加入時」「保険契約期間中」「保険金・給付金等の請求受付・案内時」「満期保険金・年金等の支払期日到来時」「契約失効時および契約の復活請求可能な期間中」の各段階において、保険金・給付金等のお支払いができる場合について十分にご説明するなど、お客さまごとに適切でわかりやすいご案内に努めています。
	お客さまからの請求のご連絡は、オフィシャルサイトやお客さまサービスセンター等で承っており、お客さまサービスセンターでは、専門スタッフが請求からお支払いまでの流れや、お支払いできる可能性のある保険金・給付金等についてご説明し、請求手続きをサポートします。請求の受付後は、請求手続きに必要な書類を契約や請求の内容に応じて作成しお送りしています。なお、一定期間経過しても請求のないお客さまには、請求手続きをお忘れではないか、定期的に確認を行っています。
	支払査定要員の増強や自動支払査定システムの高度化等により、お客さまへ速やかに保険金・給付金等をお支払いするための組織態勢の構築に取り組んでまいります。
	コールセンターやオフィシャルサイト、AIによる「自動音声応答サービス」を通じた保険金・給付金等請求の受付に加えて、インターネットでの給付金請求手続きサービスを導入することで、お客さまが時間・場所を選ばずWebサイト上で請求手続きを完結することができる仕組みを構築し、お客さまの利便性向上に取り組んでいます。
	請求書類に同封する案内冊子「保険金・給付金ご請求手続きかんたんガイド」を改定しました。冊子の内容を音声や手話動画（字幕付き）で解説する機能を搭載し、高齢者や視覚・聴覚に障がいのある方もご利用いただけるものとなりました。
	お客さまの負担軽減のため、先進医療給付金を当社から医療機関へ直接お支払いするサービスを、2023年3月末現在「陽子線治療」「重粒子線治療」の先進医療を実施している23の医療機関で実施しています。

参考資料

「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく取組み(詳細版) 10/13

お客さま第一の業務運営に関する方針	当社の取組状況
方針6. お客さまの利益を不当に害さないよう適切に業務を行います	当社は、お客さまの利益を不当に害することがないように、利益相反管理統括部署を定め、方針・規定・マニュアルに基づき適切に把握・管理しています。また、社員への教育を定期的実施し、周知・徹底を図っています。
	「代理店品質認定制度（LQ制度）」の評価項目に「お客さま第一の業務運営に関する方針」の策定等に関する項目を設定し、代理店に取組みを促しています。
	複数の保険会社の保険商品を販売する代理店は、取扱商品の中から特定の商品を提示・推奨する際には、お客さまにその理由をわかりやすく説明しなければならないこと等を「募集コンプライアンスマニュアル」に明記し、代理店に周知・徹底を図って、お客さまの利益を不当に害することの防止に努めています。
方針7. お客さまの声を業務運営の改善に活かします	当社は、「お客さまの声対応方針」を定め、あらゆる局面において、迅速・適切・真摯な対応を行い、お客さま満足の向上取組みを推進しています。
	当社は、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）」に適合した苦情対応マネジメントシステムを2012年4月に構築し、お客さまの声を基点とした自主的な改善活動に取り組んでいます。今後もお客さまの声を幅広くお伺いするとともに、寄せられたすべてのお客さまの声に真摯に耳を傾け、「お客さま満足度の向上」のための取組みを推進していきます。
	お客さまの声を集め品質向上につなげるため、お客さまWebアンケートのご案内をお客さま宛送付書類（ご契約内容のお知らせ、各種手続き書類）への同封や、LINE公式アカウントでの発信、代理店経由でご案内するなど、回答数向上に代理店とともに取り組んでいます。
	お客さまサービスセンターで集めたご質問やご意見をお客さまの声として定期的に分析し、お客さま向けのサービス改善に活かしています。

お客さま第一の業務運営に関する方針	当社の取組状況
方針8. 「お客さま第一」の風土を醸成します	営業部門・本社部門がそれぞれお客さま第一の業務運営とコンプライアンスを一体で取り組むための年間計画を策定し、年2回各部門が振り返り、評価を行うことで、全社的なPDCAのサイクルを実行しています。
	経営陣と社員との双方向コミュニケーションを目的とする「経営ミーティング」を2021年度は全4回開催し、「お客さま第一」を経営の根幹とする当社の目指す姿や取組みの方向性について、経営から社員へメッセージを伝えています。また、日頃お客さまと接する社員からは、業務運営における課題や解決策を経営に提言するなど、経営と社員が一体となり「お客さま第一」と「コンプライアンス」を追求しています。経営ミーティングにおける社員の声は、今後の業務改善に向けた具体的対策の検討に活かしてまいります。
	「お客さま第一の業務運営」に関する教育スケジュールを年初に設定し、社員・代理店に対する一斉研修に加え、「企業品質」について考える職場ミーティングの全社での実施や、各部において部長が管下社員に自らの体験を踏まえた研修を実施するなどにより、「お客さま第一の業務運営」が企業文化として定着するよう取り組んでいます。
	営業部門では、お客さま第一の業務運営、コンプライアンス、品質向上に資する情報共有・行動改善の場として、お客さま目線で日々の業務を振り返り、何に取り組むべきかを話し合う「お客さま第一ミーティング」を週1回実施しています。
	入社年次や役職・役割区分別の社員研修のカリキュラムに「お客さま第一の業務運営」に関するテーマを取り入れ、「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく取組みの意義や背景・内容を十分に理解したうえで、日常活動の中で意識して取り組めるよう研修を実施しています。

お客さま第一の業務運営に関する方針	当社の取組状況
方針8. 「お客さま第一」の風土を醸成します	代理店における品質向上やスタッフ育成を目的として、お客さま対応に役立つ情報および自学習ツールや動画の提供を行っています。時間や場所にとらわれない学びの機会として、提供方法を多様化して取り組んでいます。
	環境変化に左右されないさまざまなコミュニケーション方法で、お客さまのアフターフォロー活動ができるよう、リモートの活用方法等、お客さま対応方法の知識向上に代理店とともに取り組んでいます。
	全社員を対象に上司・部下が面接で「組織の環境や本人適性等に即した期待する運営役割」と「具体的な役割行動」をすり合わせ、上司が日常業務においてその実践を支援する「役割発揮面接制度」を実施しています。「役割行動基準」の中に「お客さま第一（常にお客さまの安心と満足のために行動している）」の項目を設定し、年間3回の上司・部下間の面接で部下の行動の振り返りを行う中で、「お客さま第一」の行動等について、適宜上司がアドバイスを行う体制としています。
	マネジメント層の行動指針である「マネジメントスタイル」や「役割行動基準」には、「お客さま第一の業務運営」の考え方を組織運営に活かすことや、部下に実践させることも含まれており、これらをマネジメント層の考課の評価軸としています。
	生命保険協会取りまとめの「営業職員チャネルのコンプライアンス・リスク管理態勢の更なる高度化にかかる着眼点」を踏まえ、不適切事案発生防止の風土醸成と浸透を図っています。

<災害死亡保険金等のお支払いについて>

- 個人保険・団体保険ともに、感染症法の1類感染症、2類感染症、3類感染症、新型インフルエンザ等感染症または指定感染症を原因として、死亡または所定の高度障害状態に該当された場合、災害による死亡等を保障する商品（災害割増特約、傷害特約等）において、災害死亡保険金等をお支払いするように改定しました。この改定により、新型インフルエンザを原因として、死亡または所定の高度障害状態に該当された場合、災害による死亡等を保障する商品において、災害死亡保険金等をお支払いしておりました。ただし、災害保障期間設定型定期保険（商品名：オーナーズロード）の災害死亡保険金および災害高度障害保険金を除きます。

<保険金・給付金等のお支払いに関する特別措置>

- 保険金・給付金等のお支払いに際して、必要書類を一部省略するなどの取扱いや、医療機関への入院が必要であるにもかかわらず、医療機関の病床ひっ迫等の事情により入院せず、ご自宅・宿泊施設で療養された場合も「入院」と同等に取扱う特別な取扱い（みなし入院）を実施してまいりました。

<契約者貸付に関する特別措置>

- 契約者貸付のお申し出に際して、必要書類を一部省略するなどにより、簡易かつ迅速な取扱いを行っておりました。

※ 2023年5月8日（月）以降、新型コロナウイルス感染症の感染症法上の分類を「新型インフルエンザ等感染症」から「5類感染症」に変更するとの政府の公表を踏まえ、上記対応を2023年5月7日（日）をもって終了いたしました。