

2018年6月25日

報道関係各位

ジブラルタ生命保険株式会社

**「お客さま本位の業務運営に関する方針」に係る成果指標(KPI)
および2017年度の取組状況の公表について**

ジブラルタ生命保険株式会社(代表取締役社長兼 CEO 山内 一洋 東京都千代田区)は、2017年6月に公表した「お客さま本位の業務運営に関する方針(以下「本方針」)に係る成果指標(KPI)および2017年度の本方針に基づく取組状況について公表いたします。(別紙1)

また、本方針に基づく主な取り組みについて見直しを実施しましたので、あわせて公表いたします。(別紙2)

当社は、お客さまから最も信頼され、社会・コミュニティから最も称賛される生命保険会社になるというビジョン(将来像)の実現に向けて、これからも本方針に基づきお客さまの最善の利益を図るための業務運営を推進してまいります。

本方針に係る成果指標 (KPI)

当社は「人間愛・家族愛という不朽の原理に基づく相互扶助制度である生命保険を社会に広く普及し続けることで、お客さまから最も信頼され、社会、コミュニティから最も称賛される生命保険会社になる」ことをビジョン(将来像)としております。

このビジョンの実現に向けて、当社は保険商品・サービスの提供を通じて、お客さまとご家族にそれぞれの目的に適う価値(最善の利益)を享受いただけるよう、お客さま本位の業務運営を推進するべく、2017年6月27日に本方針を制定しお客さま本位の業務運営に取り組んでまいりました。

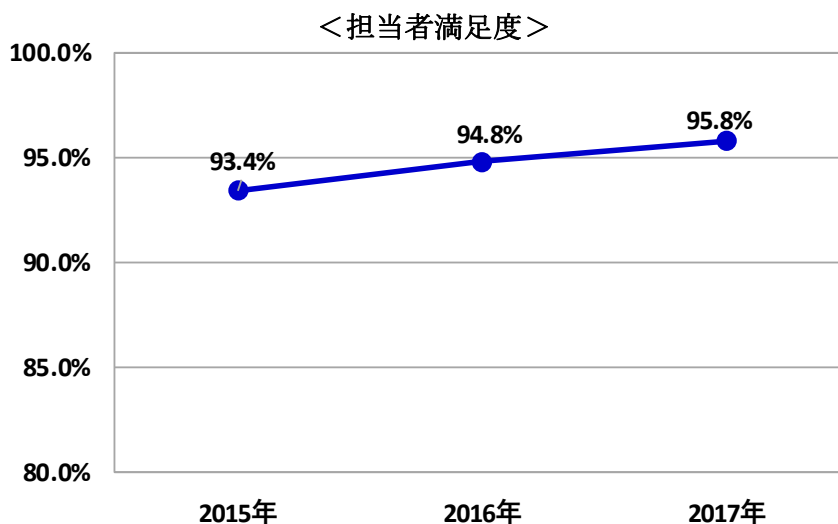
今般、当社の取り組むお客さま本位の業務運営の定着状況を客観的に測る成果指標(KPI)として、「お客さま満足度」「契約継続率」を設定しましたので、お知らせします。

「お客さま満足度」については、お客さまへの保険商品の提案時において、お客さまに直接サービスを提供する営業社員・代理店募集人に対する「担当者満足度」を設定しました。

また、お客さまのニーズに合った保障の提供およびクオリティの高いサービスの提供により、契約が長期にわたってご継続いただけているかという視点から「契約継続率」を設定しました。

2017年度における、成果指標(KPI)の状況は次頁のとおりです。

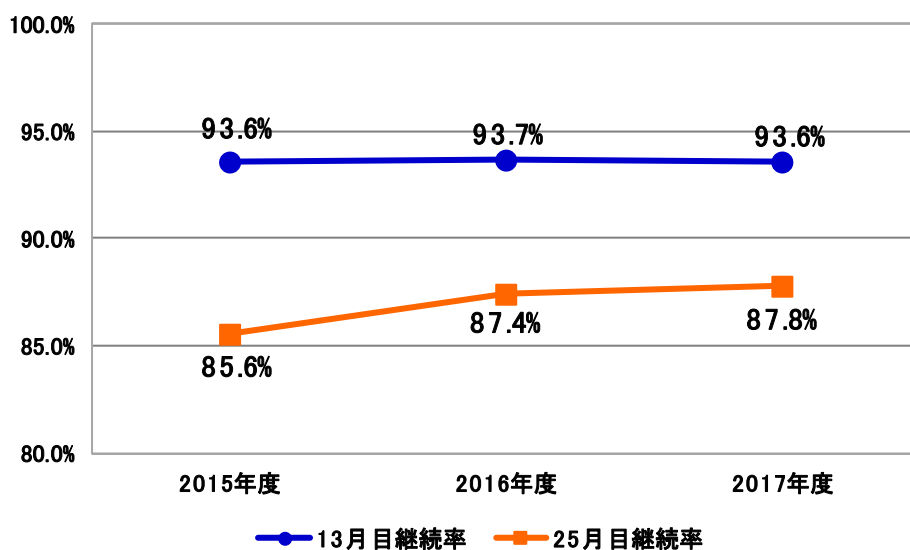
【指標①】お客さま満足度



【2017年度実施概要】

- ・実施時期 2017年10月
- ・調査対象 新契約加入者
- ・有効回答数 約1,000名
- ・質問内容 加入経緯、営業社員/代理店の対応、加入商品内容理解度 等
- ・満足度は7段階で聴取
(「とても満足」「満足」「だいたい満足」「どちらともいえない」「やや不満」「不満」「とても不満」)

【指標②】契約継続率(保険金ベース)



2017 年度の取組状況(主な取組事例)

方針1. お客様の最善の利益を図るために

■企業文化の醸成

- ✓ 当社は、お客様の最善の利益を図るため、社員一人ひとりがお客様に焦点をあわせ、コアバリュー(行動指針)に則り誠実に業務に取り組む企業文化の醸成を進めるため、継続的な教育・研修を行っております。そのひとつとして毎月本社・フィールド全組織が行う「コアバリュー・ウィーク」において、本方針の理解促進・実践についての取り組みを行いました。

コアバリュー (Core Values)

● 信頼に値すること	Worthy of Trust
● 顧客に焦点をあわせること	Customer Focused
● お互いに尊敬しあうこと	Respect for Each Other
● 勝つこと	Winning

■お客様の声を経営に反映する取り組み

- ✓ 当社の保険契約に加入されているお客様を対象とした満足度調査を2018年2~3月に実施し、また、直近1年間に加入いただいたお客様を対象とした満足度調査を2017年10月に実施いたしました。
- ✓ これらの満足度調査結果やお客様からコールセンター等にいただいたご意見等を業務改善やサービスの向上に活かすべく検討を行っております。2017年度は「お客様の声」に基づき、インターネットサービスにおける外貨建契約の毎月の円換算保険料および円換算累計保険料額の表示機能拡充(一部のご契約を除きます)や「ご契約のしおり・約款」のWeb版の導入などの改善を行いました。

■コンプライアンスの徹底

- ✓ 当社は、お客様の信頼をより確かなものとするため、コンプライアンス違反等の不祥事案の未然・再発防止に向けて全社一丸となって取り組んでまいりました。今後も、コンプライアンスの徹底に向けた取り組みを、引き続き進めてまいります。

方針2. お客様に最適な保険商品およびクオリティの高いサービスを提供するために

■お客様に最適な保険商品・サービスの提案

- ✓ お客様とご家族にさらなる安心をお届けするために、2017年4月に「米国ドル建介護保障付終身保険(低解約返戻金型)」を発売しました。
- ✓ また、8月には、より低廉な保険料で保障を準備したいという経営者のニーズにお応えするため「低解約返戻金特則付介護保障付定期保険(100歳満期)」を発売しました。

■ご高齢のお客様に配慮した取り組み

- ✓ ご高齢のお客様に保険商品にご加入いただく際に、商品内容等をお客様に正しくご理解いただけているか、販売担当者以外の第三者がお客様に電話で確認するなど、より丁寧な販売活動を行っております。

■募集代理店への対応

- ✓ 当社が販売を委託する代理店に対して、お客様本位の業務運営の主旨・背景や当社の方針について情報提供を行うとともに、2017年度は、本社員が2,167店の代理店を訪問し、各代理店における募集管理態勢の整備に関する状況確認およびお客様のご意向に沿った適切な商品提案や情報提供がなされるよう教育・指導を行っております。

方針3. お客様にとって重要な情報を分かりやすく提供するために

■より分かりやすい内容の情報提供

- ✓ お客様に適切な情報提供を行うため、各種販売資料について、留意いただきたい事項を強調する、配色を見直す、ユニバーサルデザインフォントを使用するなど、見やすさおよび理解のしやすさの観点から見直しを進めております。
- ✓ 保険商品の提案から契約の成立までに、お客様に複数の書類・資料をお渡ししていますが、情報を整理することで、お客様に内容をより理解いただくために、資料の内容とお渡しする時期を一覧化し、重要事項説明書に「ご契約の成立までにお客様にお渡ししている重要な書類・資料の一覧」ページを新設しました。

方針4. 保険金・給付金等を確実にお支払いするために

■保険金・給付金等の確実なお支払い

- ✓ 2017年7月に、ジブラルタ生命契約・旧エジソン生命契約・旧スター生命契約の請求案内を統一し、また書類不備の場合のお客さまへの案内や未請求の場合の再案内通知の文面統一、および案内通知の発送スケジュールの統一を行い、お客さまサービスのさらなる向上を図りました。
- ✓ 2017年6月から、75歳以上のお客さまから保険金・給付金請求を受け付けた際に、書類不備があり、担当者に対応できない場合には、本社からお客さまに案内文書をお送りしたうえでフォローコールを実施し、案内文書が確実に届いているかの確認と併せて不備内容についてご説明し、早期に不備を解消できるよう努めております。
- ✓ 被保険者の年齢が90歳以上のお客さまについて、2017年12月から2018年2月にかけて現況確認を実施し、各種請求やお手続きが必要な事項がないかなどの確認を行いました。
- ✓ 契約者が高齢の場合等に、当社からの連絡先としてご家族を指定いただく「ご家族登録制度」の普及に取り組んでおり、導入した2016年12月からの登録件数は約37.5万件(2018年3月末まで)となっております。
- ✓ 当社では、お客さまに保険金をより迅速にお届けするために、保険金即日支払サービスを導入しております。担当者がお手続きをする際にご案内するなかで、2017年度においては合計507件ご利用いただいております。
- ✓ また、余命6ヶ月以内と判断される場合に保険金を前払いするリビング・ニーズ特約についても、担当者がお客さま訪問時等にご案内をしており、2017年度は191件ご利用いただいております。

方針5. 利益相反の適切な管理のために

■利益相反の管理

- ✓ 「利益相反管理方針」等の規程を定め、利益相反管理統括者・利益相反管理部署が利益相反のおそれのある取引を管理する利益相反管理態勢を整備しています。利益相反管理部署は定期的に社内関係部門に対してヒアリングを行い、利益相反のおそれのある取引の有無を把握・管理しています。
- ✓ 利益相反管理に対する社員の意識向上を企図した教育を、全社員を対象に実施しています。

■募集代理店への手数料の設定

- ✓ 当社が販売を委託している募集代理店に支払う手数料については、商品特性や当社の健全性確保および募集代理店における公正な販売活動を考慮したうえで合理的な水準を設定しておりますが、募集代理店による販売品質を評価する観点から、契約の継続性をより重視する手数料体系に見直しを行いました。

方針6. お客様の最善の利益を図るための業務運営を確かなものとするために

■クオリティの高いサービス体制(社員の質的向上)

- ✓ 適正な販売活動を通じて、お客様に最適な保険商品およびクオリティの高いサービスを提供するため、営業社員および募集代理店を担当する社員に対して、保険商品や金融関連知識およびコンサルティングスキル等に関する継続的な教育・研修を行っております。

■取り組みの実効性確保

- ✓ 当社は、本方針に基づく取り組みを実効性あるものとして推進するため、2017年度の取組状況を執行役員会および取締役会に報告し、その結果を本資料のとおり公表いたしました。また、取組状況を踏まえて本方針に基づく取り組みについても見直しを行いました。

お客さま本位の業務運営に関する方針に基づく主な取り組み

方針1. お客さまの最善の利益を図るために

当社は、「お客さまに生命保険の真価を正しく伝え、真に役立つ生命保険を提供し、保険金・給付金をお支払いするまで誠実に生命保険サービスを提供し続けることで、お客さまとご家族に経済的な保障と心の平和をお届けする」ことをミッション（使命）としております。社員一人ひとりがその使命を果たすことで、お客さまの最善の利益を図るため、コアバリュー（行動指針）に則り誠実に業務に取り組む企業文化の醸成に努めてまいります。

■企業文化の醸成

- ✓ 当社は、対面でサービスを提供する営業社員をはじめ、社員一人ひとりがお客さまに焦点をあわせ、誠実に業務に取り組む企業文化の醸成を進めるため、社員に対する理念教育・研修を継続的に行い、コアバリュー（行動指針）、ミッション（使命）の一層の浸透を図ってまいります。

■お客さまの声を経営に反映する取り組み

- ✓ 当社は、年に1回お客さまに当社の様々なサービスに対する評価やご意見等をお伺いする満足度調査を実施しています。この調査結果やお客さまからいただいたご意見等を業務改善やサービスの向上に活かす取り組みを行っております。
- ✓ コールセンター等にお寄せいただいたお客さまからのご意見やご不満等の「お客さまの声」を管理するとともに、定期的に調査・分析を行い業務改善やサービス向上につなげるなど、「お客さまの声」に真摯に耳を傾け経営に反映する取り組みを行っております。

■コンプライアンスの徹底

- ✓ 当社は、お客さまとの信頼をより確かなものとするため、社員に対する教育・研修等を通じたコンプライアンス意識の向上を図るとともに、不祥事案の未然・再発防止に向けた取り組みを全社一丸となって進めてまいります。
- ✓ お客さまの利益を不当に害する行為を行った社員に対しては、厳正な対処を行う毅然とした姿勢で業務運営を行ってまいります。

方針2. お客さまに最適な保険商品およびクオリティの高いサービスを提供するために
当社は、お客さまにとって真に役立つ保険商品およびお客さまの立場に立ったクオリティの高いサービスの提供に努めてまいります。また、保険商品を提案・推奨する際には「営業活動方針」に則り、お客さまの潜在的なニーズやご意向、ご加入の目的等を把握したうえで、お客さま一人ひとりにふさわしい保障をオーダーメイドで提供してまいります。

■お客さまに最適な保険商品・サービスの提案

- ✓ 当社は、新商品の開発に際して、お客さまのニーズや環境の変化および主な販売対象と想定されるお客さまの年齢・性別等の属性を踏まえたうえで、お客さまにとって真に役立つ生命保険商品の開発に努めております。
- ✓ お客さまに保険商品を提案する際には、お客さまの潜在的なニーズやご意向を把握したうえで、お客さま一人ひとりにとって最適な保障をオーダーメイドで提供するよう努めております。また、保険契約の締結に際して商品内容がお客さまのご意向に沿ったものであるか再度確認を行っております。
- ✓ 市場リスクを有する保険商品(変額保険や外貨建保険等の特定保険契約)を提案する際には、お客さまのニーズやご意向等に加えて、金融商品に関する知識・経験、およびお客さまの資産・収入・年齢・ご加入の目的等を踏まえて、十分なコンサルティングを行ったうえでお客さまにとって最適な保険商品の提供に努めております。また、保険契約締結の際には、為替リスク等の重要な事項についてお客さまにご理解いただけているかを、販売担当者以外の第三者がお客さまに電話で確認する取り組みを行っております。

■ご高齢のお客さま等に配慮した取り組み

- ✓ 当社は、ご高齢のお客さま(65歳以上)に保険商品にご加入いただく際には、商品内容等をお客さまに正しくご理解いただけているかを、販売担当者以外の第三者がお客さまに電話で確認する取り組みを行っております。
- ✓ 70歳以上のお客さまに市場リスクを有する保険商品(変額保険や外貨建保険等の特定保険契約)にご加入いただく際には、ご家族または当社役職者等の同席のもとで為替リスク等の重要な事項の説明を行うなど、より丁寧な販売活動に努めております。
- ✓ また、障がいのある方に対して、点字による保険証券の送付やホームページ上で専用窓口をご案内するなど、お客さまの状況に配慮した取り組みを行っております。

■募集代理店への対応

- ✓ 当社は、当社が販売を委託する募集代理店により、お客さまのご意向に沿った適切な保険商品の提案がなされ、また重要な情報の提供が適切になされるよう、募集代理店に対する教育・指導を募集代理店を担当する社員が行っております。

方針3. お客様にとって重要な情報を分かりやすく提供するために

当社は、お客様一人ひとりにふさわしい保障と安心をお届けするため、保険商品を提案・推奨する際には「営業活動方針」に則り、保障内容をはじめ商品特性に応じて生じるリスクや諸費用など、お客様が保険商品を選ぶ際に重要となる事項について正しく説明し、お客様にとって分かりやすい内容の情報提供に努めてまいります。

■重要事項に関する適切な情報提供

- ✓ 当社では、お客様に保険商品を提案する際には、契約概要やパンフレット等を用いて保障内容や商品の仕組み等をお客様に分かりやすく説明するよう努めております。
- ✓ お客様に市場リスクを有する商品(変額保険や外貨建保険等の特定保険契約)を販売する際には、保険料の一部が保険契約の締結・維持等にかかる費用に充てられることや、商品特性によりお客様のご負担となるリスク等について、重要事項説明書(注意喚起情報)等を用いて説明を行い、お客様にご理解いただけるよう努めております。

■より分かりやすい内容の情報提供

- ✓ 当社は、お客様に提示するご契約のしおりおよびパンフレット等の各種販売資料の作成に際して、特にご留意いただきたい重要な情報等を強調して表示するなど、お客様にとって分かりやすい内容となるように努めております。また、既存の各種販売資料につきましても、お客様にとってより分かりやすい内容となるよう継続的な改善に努めてまいります。
- ✓ 当社が販売を委託している募集代理店において、複数の保険会社の同種の商品を取り扱う場合には、お客様が商品内容を容易に比較してご検討いただけるよう、保険商品の概要説明資料の募集代理店への提供や当社ホームページへの掲載等の取り組みを行っております。

方針4. 保険金・給付金等を確実にお支払いするために

当社は、「適切な保険金等支払管理態勢の構築及び確保に係る基本方針」に基づき、保険金・給付金等のお支払いが、生命保険事業における最も基本的かつ重要な機能であることを十分に認識し、常にお客さまに焦点をあわせ、保険金・給付金等の支払業務を適切かつ迅速に行い、積極的に保険金・給付金等のご請求案内を行っていく等、お客さま保護・利便性の向上に向けたクオリティの確保・向上を図ってまいります。

■保険金・給付金等の確実なお支払い

- ✓ 当社は、保険金・給付金等のお支払いに際して、ご契約の担当者や本社担当部門においてご請求いただいた内容以外にお支払いできる保険金・給付金等がないかを確認するなど、保険金・給付金等を確実にお支払いするための支払管理態勢の維持・向上に努めております。
- ✓ 保険金・給付金等の確実・迅速な支払い、請求手続きの簡素化などお客さまの利便性向上につながる業務改善、システムの強化に努めてまいります。
- ✓ 保険金・給付金等の受取人が保険金・給付金等を請求できない場合でも、確実にお受け取りいただけるよう「指定代理請求特約」の付加促進を行うとともに、契約者が高齢の場合等に当社からの連絡先としてご家族を指定いただく「ご家族登録制度」の普及に取り組んでまいります。
- ✓ お客さまに確実に保険金・給付金等をお支払いするため、年に1回送付するご契約内容のお知らせ等において、ご加入いただいている契約内容や給付金請求手続き等の情報提供を行っております。
- ✓ 資産運用に関しては、保険金・給付金等を確実にお支払いすることを第一の目的として、適切なリスク管理を行うとともに信用度の高い確定利付債を中心とした安全性・収益性・流動性に十分留意した運用を行っております。

方針5. 利益相反の適切な管理のために

当社は、社内外において競合・対立する複数の利益の存在による利益相反により、お客さまの利益が不当に害されることがないように利益相反管理態勢を構築し、利益相反のおそれがある取引を適切に管理してまいります。

■利益相反の管理

- ✓ 当社は、「利益相反管理方針」等の規程を定め、チーフ・コンプライアンス・オフィサーを利益相反管理統括者、コンプライアンスチームを利益相反管理部署とし、いかなる他の部門からも独立した立場で利益相反のおそれのある取引を管理する利益相反管理態勢を整備しております。
- ✓ 利益相反管理部署は定期的に社内関係部門に対してヒアリングを行い、利益相反のおそれのある取引の有無を把握・管理しております。また、投融資等の取引関係による影響力を不当に利用した保険商品の販売は行いません。
- ✓ 利益相反管理に対する社員の意識向上のため、定期的に利益相反に関する教育・研修を実施しております。

■募集代理店への手数料の設定

- ✓ 当社はお客さまに保険金・給付金等をお支払いするまで、お客さまに優良なサービスを提供する募集代理店と長期にわたりパートナーシップを築くことを代理店ビジネスの軸としております。
当社が販売を委託している募集代理店に支払う手数料は、お客さまに満足いただける長期のアフターフォローが可能となるように、販売実績だけではなく契約の継続性を重視した体系としています。また、商品特性や当社の健全性確保および募集代理店における公正な販売活動を考慮したうえで合理的な水準を設定しております。

■当社が他の保険会社から販売委託を受ける場合

- ✓ 当社は、当社が他の保険会社から販売委託を受けて保険商品を取り扱う場合には、当社の商品ラインナップを補完する商品であるか等の受託の必要性を十分に考慮するとともに、当該商品の販売に際して、お客さまのご意向に沿った提案・推奨が行える態勢の整備に努めております。

方針6. お客様の最善の利益を図るための業務運営を確かなものとするために

当社は、本方針に則りお客様の最善の利益を図るための業務運営を確かなものとするため、保険商品販売および生命保険サービスの提供に対する社員の取り組みを適正に評価する報酬・評価体系の整備を進めてまいります。また、お客様に質の高いコンサルティングおよび生命保険サービスの提供を行うため、社員に対する継続的な教育・研修に取り組んでまいります。

■報酬・業績評価体系

- ✓ 当社は、営業社員に対する報酬・評価について、販売の実績だけでなく、ご契約の継続状況も反映する体系としております。また、多くのお客様に長期にわたってご契約を継続いただいている営業社員を評価する制度を設けるなど、クオリティの高いサービスの提供によりお客様の信頼を得ることを大切にす企業文化の浸透に向けた取り組みを行っております。

■クオリティの高いサービス体制

- ✓ 当社は、お客様に最適な保険商品およびクオリティの高いサービスを提供するため、複数の選考プロセスを経ることで営業社員にふさわしい人材を採用するとともに、募集代理店への新規委託に際しても適切な体制が構築されていることを確認しております。また、営業社員および募集代理店を担当する社員に対して、保険商品や金融関連知識およびコンサルティングスキル等の向上を図るための教育・研修を継続的に行ってまいります。

■取り組みの実効性確保

- ✓ 当社は、本方針に基づく取り組みを実効性あるものとして推進するため、取組状況を執行役員会および取締役会に定期的に報告を行い、その結果を公表いたします。また、取組状況を踏まえて本方針ならびに取り組みを定期的に見直してまいります。

以上