

2020年度 「お客さま本位の業務運営に係る方針」取組結果補足資料 消費者志向自主宣言フォローアップ追加報告

当社は、消費者志向経営の実現に向け、2017年1月に自社の理念や取組方針を表明する「消費者志向自主宣言」を公表し、お客さまや社会とのコミュニケーションを一層深めることで、お客さまのニーズにあった最適で質の高い商品・サービスの提供に努めてまいりました。

同宣言の取組方針に基づく取組・結果報告は、「お客さま本位の業務運営に係る方針」取組結果にて報告すると同時に、詳細部分について追加報告いたします。消費者志向自主宣言に対応する「お客さま本位の業務運営に係る方針」取組結果については、別紙「『消費者志向自主宣言』と『お客さま本位の業務運営に係る方針』との対応表」をご参照ください。



～ 消費者志向自主宣言 ～

(1) 理念（経営ビジョン）

わたしたちは、高品質の商品とサービスを通して、お客様に必要とされ、愛される会社を目指します。

わたしたちは、お客様への感謝の気持ちと、仕事への誇りを大切にします。

わたしたちは、広く社会に役立ち、確かな未来に貢献できる会社を目指します。

(2) 取組方針

ア. 経営トップのコミットメント

時代の変化を先取りした「最優の商品・サービス」をご家庭にお届けする生命保険会社を目指します。

イ. 「従業員」「お客様」「社会」を元気にする取組み

生命保険の提供によってこれまでお届けしてきた「安心（保障）」に加え、「健康寿命延伸」という社会的課題にこたえるために、「従業員」「お客様」「社会」の全てを元気にする取組み、「太陽の元気プロジェクト」を推進します。

ウ. 消費者・社会の要望を踏まえた改善への取組み

a. ISO10002自己適合宣言の実施

「お客様の声」を「お客様の声」情報システムへ登録することで、社内で共有し、業務改善などに活用します。
これらの取組みにより、国際規格ISO10002（苦情マネジメントシステム）自己適合宣言を実施しています。

b. シニアのお客様の満足度向上に向けた取組み

シニアのお客様（障がいをお持ちの方も含む）の満足度向上に向けて「ベストシニアサービス（BSS）」として、商品・サービス・制度・帳票・ホスピタリティなどあらゆる面を「シニアのお客様視点」で見直し、様々な開発・改善などに取り組んでまいります。

エ. コーポレートガバナンス確保の取組み

「お客様の声」を経営に反映させるため、社外委員と当社役職員で構成する「サービス品質向上委員会」（2019年10月より「サービス品質向上専門委員会」に改称）を開催します。

委員会では「お客様の声」にもとづく業務改善の状況や保険金等支払業務の適切性について報告し、社外委員からはお客様の視点に立ったご意見をいただき、業務改善に活かします。

オ. 情報提供の充実と双方向の情報交換の取組み

お客様に、当社や生命保険に対するご理解を深めていただき、

またご意見・ご要望等をお伺いすることを目的に「お客様懇談会」を全国各地で開催します。

-CONTENTS-

(1) 最優のサービスのお届け ～経営トップのコミットメント～

A. お客様の給付金請求手続きをサポート ～かけつけ隊～ P.4

B. シニアのお客様にやさしくありたい ～ベストシニアサービス～ P.6

C. インターネットサービスを充実させたい P.9

(2) SDGs への取組み ～消費者・社会の要望を踏まえた改善への取組み～ P.11

(3) コーポレートガバナンス体制 ～コーポレートガバナンス確保の取組み～ P.12

(4) お客様懇談会 ～情報提供の充実と双方向の情報交換の取組み～ P.12

(1) 最優のサービスの提供 ~経営トップのコミットメント~

A. お客様の給付金請求手続きをサポート~かけつけ隊~

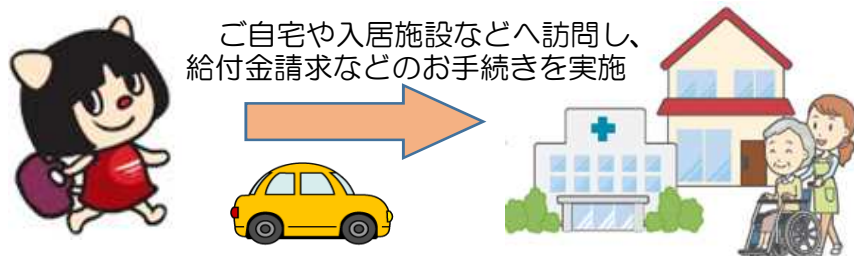
a. 給付金等の請求に際して専門知識を有する内務員がお客様を直接



「手続きが難しく入院給付金を請求する書類にいろいろ記入するのが面倒だ。」
「歩くのが不自由で診断書を取るのが大変なため、少額の給付金請求はあきらめる。」

<お客様の声>

2016年4月より開始した「かけつけ隊サービス」は、給付金等の請求に際して専門知識を有する内務員が直接お客様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様の負担を減らし、内務員ならではのきめ細やかなサポートを提供します。



かけつけ隊が持参する携帯端末「太陽生命コンシェルジュ」は、本社のホストコンピューターとつながっているため、お客様からの様々な照会に対し「その場」で回答することができます。

お客様は自宅にいながら支社窓口に来社いただいた場合と同様のサービスを受けることができます。

「かけつけ隊」が選ばれる 3つの理由

- 1 専用モバイル端末を活用した
「給付請求手続きのペーパーレス化」
- 2 お客様に代わって診断書を取得する
「診断書の取得代行サービス」
- 3 傷病・障がい等により自署等ができない場合の
「ご請求書類の代筆・ご請求の代行手続き」

※一定条件のもと、代読サービスも行っています。

安心して
お手続きいただけるよう
サポートします。



かけつけ隊
イメージキャラクター
いかなきゃット

※かけつけ隊サービス・診断書の取得代行サービスのお取り扱いには所定の条件があります。

(1) 最優のサービスの提供 ～経営トップのコミットメント～

b.進化する「かけつけ隊」～10,000人のかけつけ隊の実



『かけつけ隊』っていうサービスを聞いたけど、うちには来てくれないの？

<お客様の声>



～2018年8月 営業職員によるサービス開始～

当社営業職員は、**最先端の技術が搭載された新型携帯端末「太陽生命コンシェルジュ」**を持参し、お客様訪問をしています。
「太陽生命コンシェルジュ」のTV電話機能により**本社専門部署と常につながること**で、**給付金等の請求に際して専門知識を有する内務員と同等のお支払いサービスを提供できるようになりました。**

内務員に加えて営業職員も合わせた『10,000人のかけつけ隊』が誕生することとなり、これを機に**「かけつけ隊サービス」のご提供範囲を「シニアのお客様」から「全てのお客様」に拡大しました。**

必要事項の記入や入力持参する専用モバイル端末でかけつけ隊がすべて行います。お客様は請求内容を確認し、**端末画面に自署するだけ**で手続きが完了します。これは、生命保険業界で初めての取組みです。

(一般社団法人生命保険協会加盟41社について、当社調べ(2016年12月))

専用モバイル端末のカメラで領収証などの書類を撮影し、その場で撮影データを送信します。シニアのお客様に多い白内障による入院・手術のご請求では、**データ送信後、最短10分程度でのお支払いが可能**です。

※請求内容(診断書が不要、など)や受付時間など受付の状況により異なります。

2020年度 お支払い実績

◇保険金等支払件数※1

379,878件

◇うち
「追加的なお支払いを行った」件数※2

17件

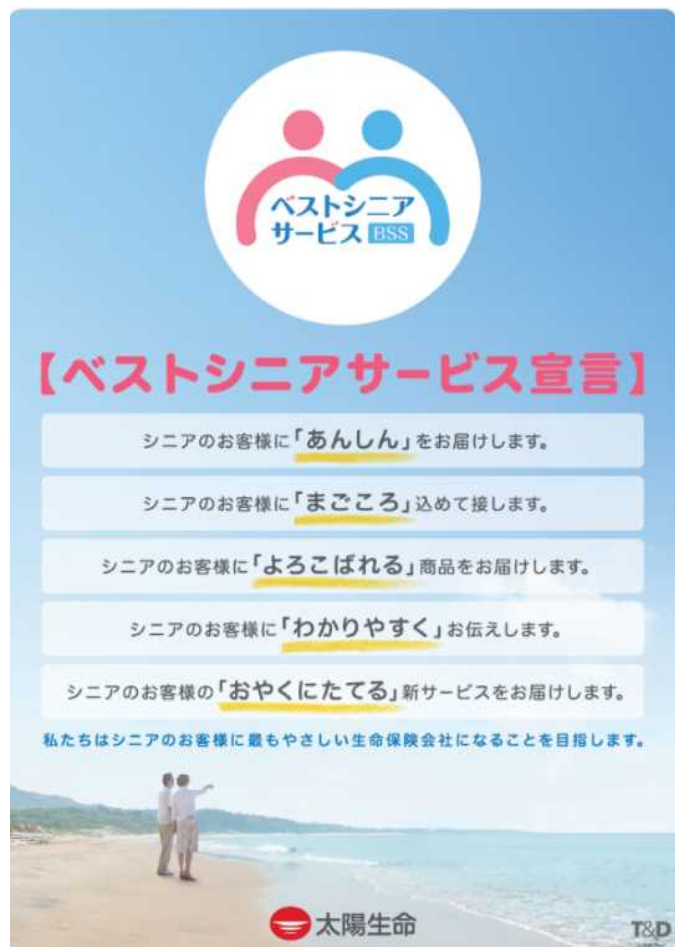
※1「支払件数」:満期保険金や生存給付金等、特段の支払査定を要していないものは含んでおりません。

※2「追加的なお支払いを行った件数」:保険金・当年度中に保険金等の支払を行った事案に関し、当年度中に保険金等の追加的な支払を行ったもの

(1) 最優のサービスの提供 ~経営トップのコミットメント~

B. シニアのお客様にやさしくありたい ~ベストシニアサービス~

シニアのお客様（障がいをお持ちの方も含む）の満足度向上にむけて「ベストシニアサービス（BSS）」として、商品・サービス・制度・帳票・ホスピタリティなどあらゆる面を「シニアのお客様視点」で見直し、様々な開発・改善などに取り組んでいます。



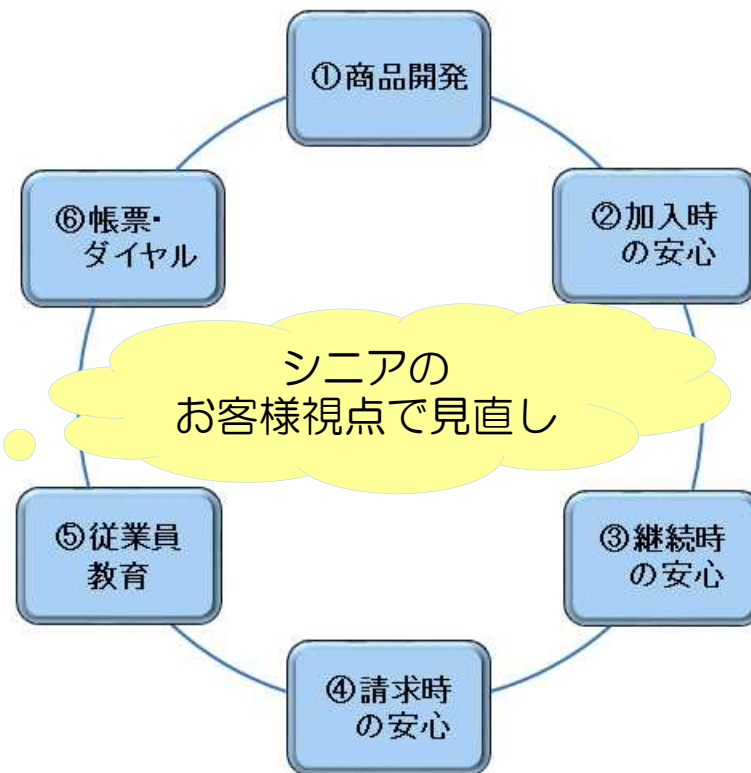
ベストシニアサービス BSS

【ベストシニアサービス宣言】

- シニアのお客様に「あんしん」をお届けします。
- シニアのお客様に「まごころ」込めて接します。
- シニアのお客様に「よろこばれる」商品をお届けします。
- シニアのお客様に「わかりやすく」お伝えします。
- シニアのお客様の「おやくにたてる」新サービスをお届けします。

私たちはシニアのお客様に最もやさしい生命保険会社になることを目指します。

太陽生命 T&D



「ベストシニアサービス（BSS）」は2018年2月の「第3回 ACAP 消費者志向活動表彰」において「消費者志向活動章」を受賞する等、高く評価されています。

(1) 最優のサービスの提供 ~経営トップのコミットメント~

B. シニアのお客様にやさしくありたい ~ベストシニアサービス~

a. シニアのお客様の誤認

ご家族同席制度 (2011年9月~)

ご契約者が70歳以上の場合、契約加入の際に、ご家族の同席を依頼しています。

また、ご契約者が80歳以上の場合はお子様等の同席を依頼しています。

なお、お子様等の同席ができない場合は、事前に本社担当者より、お子様等にお電話しています。

(実績につきましては「お客様本位の業務運営に係る方針」取組結果P. 3をご参照ください。)

TV電話を活用した契約内容・意向確認 (2014年7月~)

契約申込手続き後に太陽生命コンシェルジュ (営業職員携帯端末) のTV電話機能を活用して実施します。

本社担当者をご契約者・同席者に対し、誤認されやすいポイントや健康状態の告知について、再説明・確認しています。

(実績につきましては「お客様本位の業務運営に係る方針」取組結果P. 2をご参照ください。)

契約申込時に
2重の誤認防止
に取り組んでいます。

「安心できる」との声
をシニアのお客様やお
子様等から多数頂戴し
ています。



b. 定期的な訪問活動



ご不明点や未請求や未実施の手続きがないか確認しています。

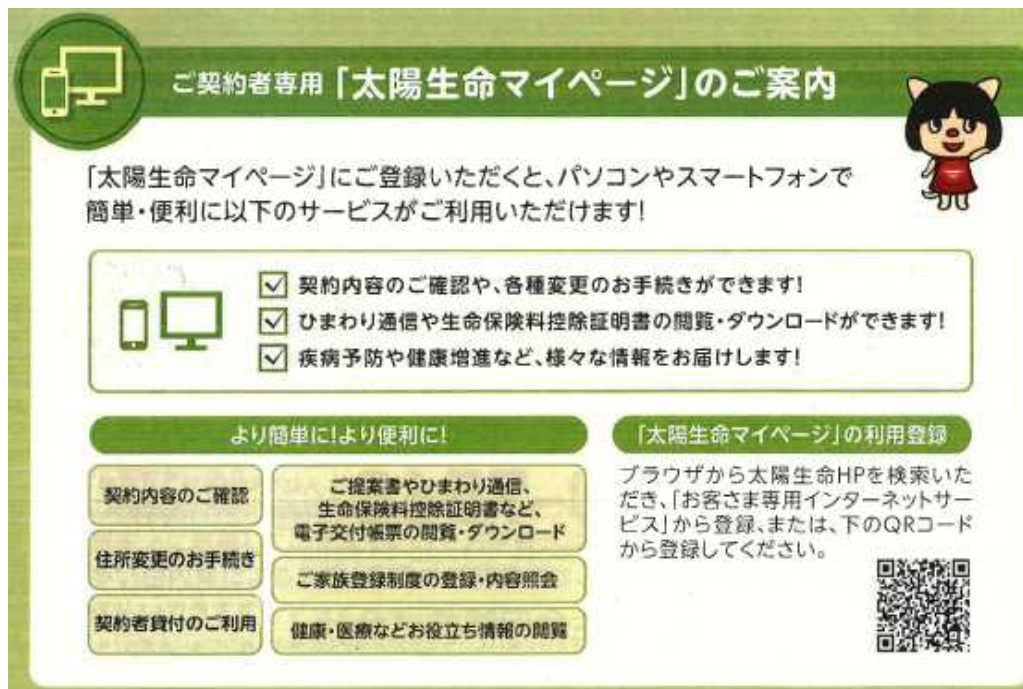
(1) 最優のサービスの提供 ~経営トップのコミットメント~

C. インターネットサービスを充実させたい

a. ご契約者専用WEBサイト「太陽生命マイページ」

「太陽生命マイページ」とは、太陽生命の個人保険にご加入の契約者様にご利用いただけるインターネットサービスです。

「太陽生命マイページ」にご登録いただくと、パソコンやスマートフォンで、加入しているご契約の保障内容や保険料などを確認できる「契約内容照会」をはじめ、ご登録住所の変更や生命保険料控除証明書の再発行、契約者貸付のご利用のほか、お手続き用紙送付依頼の受付などもご利用いただけます。



The screenshot shows the Sun Life My Page website interface. At the top, it says "ご契約者専用「太陽生命マイページ」のご案内" (Special guide for policyholders of Sun Life My Page). Below this, it states: "「太陽生命マイページ」にご登録いただくと、パソコンやスマートフォンで簡単・便利に以下のサービスがご利用いただけます!" (After registration on Sun Life My Page, you can use the following services easily and conveniently on your PC or smartphone!).

- 契約内容のご確認や、各種変更のお手続きができます!
- ひまわり通信や生命保険料控除証明書の閲覧・ダウンロードができます!
- 疾病予防や健康増進など、様々な情報をお届けします!

Below the list, there are two main sections:

- より簡単に!より便利に!** (Even easier! Even more convenient!)
 - 契約内容のご確認: ご提案書やひまわり通信、生命保険料控除証明書など、電子交付書類の閲覧・ダウンロード
 - 住所変更のお手続き: ご家族登録制度の登録・内容照会
 - 契約者貸付のご利用: 健康・医療などお役立ち情報の閲覧
- 「太陽生命マイページ」の利用登録** (Registration for Sun Life My Page)
 - ブラウザから太陽生命HPを検索いただき、「お客さま専用インターネットサービス」から登録、または、下のQRコードから登録してください。

A QR code is provided for registration.



(1) 最優のサービスの提供 ~経営トップのコミットメント~

C. インターネットサービスを充実させたい

b. 『太陽生命マイページ』による給付金請求手続き

『太陽生命マイページ』においては、業界初(※)となる「インターネット上での手続き完結」「かけつけ隊訪問依頼」「書類の郵送」から**「手続き方法の選択が可能」**になっています。

(※) 国内主要漢字生命保険会社9社においてインターネットで手続き方法の選択ができるのは、業界初(2020年3月23日時点において当社調べ)。



白内障や大腸ポリープの場合、必要となる書類をスマートフォンなどで撮影し、『マイページ』にアップロードすることにより、**最短10分での給付金等のお受け取り**が可能となります。

(※) 請求内容(診断書が不要)や受付時間など受付の状況により異なります。

(2) 消費者・社会の要望を踏まえた改善への取り組み

SDGsへの取り組み


















当社は、1893年（明治26年）の創業以来、いつの時代もご家庭に寄り添う生命保険会社として事業を展開してまいりました。

そして、人生100歳時代を迎えたいま、当社は「元気、長生き」を応援する全社横断的プロジェクト『太陽の元気プロジェクト』を推進しています。

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」などの概念をふ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」に貢献してまいります。

※SDGs（エスディー・ジーズ）は、2015年9月に「国連持続可能な開発サミット」で採択された「持続可能な開発目標（Sustainable Development Goals）」です。

2030年までに達成を目指す国際目標のことで、持続可能な世界を実現するための17の目標と169のターゲットで構成されています。

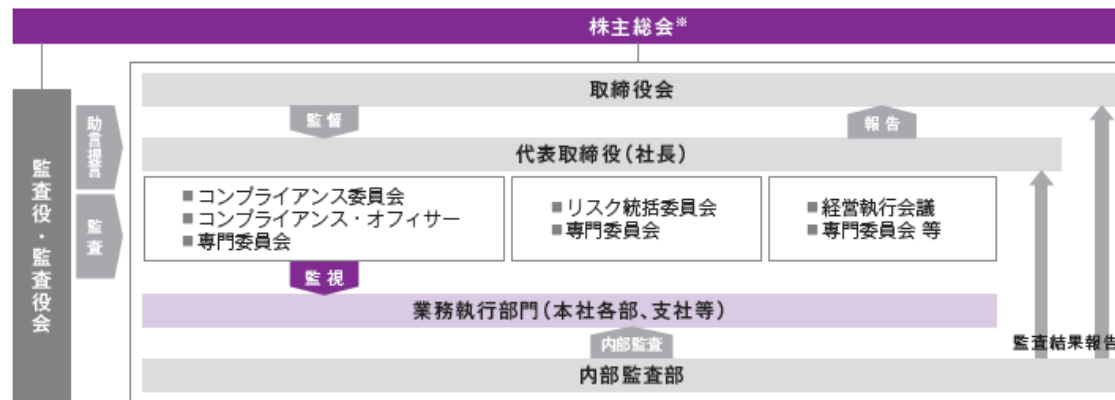
ゴール	取り組み内容	ゴール	取り組み内容	ゴール	取り組み内容
 1.貧困をなくそう	<ul style="list-style-type: none"> ○ランドセルの寄贈 ○子供地球基金への募金 ○ESG投資資の推進 	 7.エネルギーをみんなにそしてクリーンに	<ul style="list-style-type: none"> ○太陽生命の森林 ○ライトダウンの実施 ○ESG投資資の推進 	 13.気候変動に具体的な対策を	<ul style="list-style-type: none"> ○太陽生命の森林 ○ESG投資資の推進
 2.飢餓をゼロに	<ul style="list-style-type: none"> ○ESG投資資の推進 	 8.働きがいも経済成長も	<ul style="list-style-type: none"> ○働きやすい職場環境の実現 ○スマートワークの推進 ○65歳定年制・最長70歳まで働ける雇用制度の導入 ○ミャンマー保険事業の取り組み 	 14.海の豊かさを守ろう	<ul style="list-style-type: none"> ○太陽生命の森林
 3.すべての人に健康と福祉を	<ul style="list-style-type: none"> ○100歳時代シリーズ商品の販売 ○認知症予防アプリの提供 ○太陽生命クアオルト健康ウォーキングアワードの実施 ○ESG投資資の推進 	 9.産業と技術革新の基盤をつくろう	<ul style="list-style-type: none"> ○ESG投資資の推進 	 15.陸の豊かさも守ろう	<ul style="list-style-type: none"> ○太陽生命の森林 ○太陽生命グッドウィル・サークル友の会の推進
 4.質の高い教育をみんなに	<ul style="list-style-type: none"> ○ユニバーサルマナー検定の受講 ○認知症サポーター養成講座の実施・受講 ○認知症セミナーへの協賛 	 10.人や国の不平等をなくそう	<ul style="list-style-type: none"> ○女性の活躍推進の取り組み ○65歳定年制・最長70歳まで働ける雇用制度の導入 	 16.平和と公正をすべての人に	<ul style="list-style-type: none"> ○コンプライアンス推進の取り組み
 5.ジェンダー平等を実現しよう	<ul style="list-style-type: none"> ○女性の活躍推進の取り組み ○働きやすい職場環境の実現 	 11.住み続けられるまちづくりを	<ul style="list-style-type: none"> ○かけつけ隊サービスの推進 ○石巻マルシェ物産展の開催 ○ラグビーやアイスホッケーの応援等を通じた地域社会の活性化 	 17.パートナーシップで目標を達成しよう	<ul style="list-style-type: none"> ○ミャンマー保険事業の取り組み ○ラグビーやアイスホッケーの応援等を通じた地域社会の活性化
 6.安全な水とトイレを世界中に	<ul style="list-style-type: none"> ○太陽生命の森林 ○ESG投資資の推進 	 12.つくる責任 つかう責任	<ul style="list-style-type: none"> ○太陽生命の森林 ○ESG投資資の推進 		

(3) コーポレートガバナンス確保の取組み

コーポレートガバナンス体制

当社は、取締役会による業務運営と監査役制度による監査機能を柱とするコーポレート・ガバナンス体制を採用しています。また、取締役会のガバナンス機能と業務執行機能の一層の強化を図るため、執行役員制度を導入し、取締役と執行役員の役割を明確化しています。

また、T&D保険グループでは、東京証券取引所が定める「コーポレートガバナンス・コード」に対応した取組みとして、上場会社であるT&Dホールディングスが、同コードの趣旨をふまえた「コーポレート・ガバナンス基本方針」を策定しています。当社においても、T&Dホールディングスに準じた「コーポレート・ガバナンス基本方針」を策定し、コーポレート・ガバナンスの充実に継続的に取り組んでいます。



(※) 2004年4月1日の持株会社設立に伴い、当社株主は持株会社のみとなりました。

(4) 情報提供の充実と双方向の情報交換の取組み

お客様懇談会

お客様に、当社や生命保険に対するご理解を深めていただき、またご意見・ご要望等をお伺いすることを目的に「お客様懇談会」を全国各地で開催しています。

なお、2020年度は、新型コロナウイルスの影響により開催中止となりました。



これからも、お客様への感謝の気持ちと、仕事への誇りを大切に、消費者志向自主宣言の取組方針に基づき、高品質の商品とサービスをご家庭にお届けすることで、お客様に必要とされ、愛され、広く社会に役立ち、確かな未来に貢献できる会社を目指します。

