

6つの基本方針に基づく取組み

1.お客さまに寄り添い耳を傾けます

2023年 取組み結果

2024年 取組み予定



✓ 代理店募集人がお客さまへ新しい保険商品（以下、新商品）の内容を適切かつ分かりやすく説明できるよう、新商品の販売や商品の改定のタイミングにおいて、代理店向け商品研修資料・動画等を含む教育コンテンツを提供しました。

✓ ホームページで完結する保全手続きにおいて、お客さまアンケートを実施し、お客さまの声を反映する改修を実施しました。
例) 受取人変更の画面構成の変更、撮影時のオートシャッターの導入、など

✓ お客さまの声に耳を傾けることが出来るコールセンターを目指し、日々の業務や研修を通じてスタッフ知識やスキルの向上に取り組みました。また、コールセンターでは、世界最大のサポートサービス業界のメンバーシップ団体HDIの日本における拠点HDI-Japanによる、HDI格付けベンチマークの「クオリティ」格付けにおいて、最高評価の三つ星を受賞しました。

✓ 医療機関の領収書等で給付金のご請求いただける簡易取扱いの範囲を拡大し、診断書取得にかかる日数や費用を無くすことで、お客さまの請求時のお手間を減らしお支払いまでの期間の短縮化を実現します。

✓ 持病や既往症をお持ちの方や治療歴のある方が、保険加入検討の際、事前に参加できるかをおおよそわかるように、引受の目安を充実させ、お客さまが検討しやすいようにいたします。




✓ 自動音声応答システムのVoice botの改良、ホームページにおけるチャットでの受付などにより、「電話がつながりにくい」状況を解消し、お客さまをお待たせすることのないコールセンターサービスを提供します。

6つの基本方針に基づく取組み

2.お客さまに誠心誠意向き合います

2023年 取組み結果

2024年 取組み予定

- 達成  ✓ お客さま本位の取組みがなせるよう、ソリシターの入社時研修や新入社員研修において、当社におけるお客さま本位の業務運営方針（以下：FD宣言）について説明を行い、日常業務においてお客さまを常に意識して行動することに対する意見交換を行いました。
- 達成  ✓ 個人情報漏洩をゼロにするための態勢を構築し、その徹底を図りました。
- 達成  ✓ 社長主催による全社的な業務事故事案（以下、インシデント）の共有会も実施し、インシデント削減に向けて、全従業員の意識を大きく向上させました。





- ✓ 各営業支社で対応している個人情報の取扱いを一元化し、リスクの軽減を図ってまいります。
- ✓ 入社時研修においてFD宣言に対する説明を実施し、お客さま本位の企業文化の形成や職場風土の浸透を図ります。
- ✓ 安心してホームページで保全のお手続きを行っていただけるよう、手続き完了後に受付完了メールの送信を開始し、お客さまの不安を払拭します。

6つの基本方針に基づく取組み

3.お客さまの人生の変化を支えていきます。

2023年 取組み結果

2024年 取組み予定

達成 	<ul style="list-style-type: none">✓ 保険金・給付金のお支払後、検証業務を適切に行うことで本来支払われるべき保険金・給付金をお客さまにお届けしました。	<ul style="list-style-type: none">✓ Omne（オムニ）アプリをより使いやすくするため、登録する際の手続きを簡略化や入力の手やすさなどの改善を進めてまいります。また、アプリで可能なお手続きや給付金請求できる対象の拡大を進めてまいります。
達成 	<ul style="list-style-type: none">✓ 口座振替不能やクレジットカードエラー等で保険料未収となっているお客さまへ郵送する通知物について、保険料払込が必要である旨をより分かりやすく、伝わりやすいご案内になるよう改善しました。	<ul style="list-style-type: none">✓ ライフステージにより異なるお客さまの多様なニーズにお応えするために、商品ラインナップを拡充していきます。
達成 	<ul style="list-style-type: none">✓ 社内の様々な部門からカスタマーエクスペリエンスアンバサダーという“お客さま本位の考え方”を社内へ浸透させる大使を募り、業務の中で常にお客さまを意識した対応となるよう文化醸成に努めました。具体的には実際のお客さまの声から帳票の改訂などを行いました。	
達成 	<ul style="list-style-type: none">✓ 保険契約者向けにOmne（オムニ）アプリ*での保険サービスを開始しました。ご加入の保険契約内容を照会出来るほか、各種お手続き、給付金請求手続きなどが可能となりました。 <p>*FWDグループ独自で開発した、エンターテインメントのほか、保全手続きや給付金請求機能などを備えるライフスタイルアプリです。</p>	

6つの基本方針に基づく取組み

4.お客さまのご要望に迅速且つ適切に対応します

2023年 取組み結果

2024年 取組み予定



- ✓ モバイル・ペーパーレスの推進を図り、WEBによる振替先口座の変更が可能となりました。
- ✓ テレマーケティングの募集において紙の申込書のみで実施していた募集スキームに、新たにオンライン面談を活用したモバイルペーパーレスの募集スキームを加え、契約の成立の迅速化を図りました。
- ✓ 様々なお客さまにWeb手続きを広くご利用いただけるよう周知をおこなっていくことで、従来時間がかかり煩雑なイメージである紙でのお手続きからデジタルでのお手続きにシフトし、半数以上のお手続きがペーパーレスとなりました。
- ✓ 契約お申込み時の引受査定の自動化を促進し、即時で査定の結果を表示させる仕組みを強化し、自動査定率を50%程度まで高めました。

- ✓ 引受査定の自動化を引き続き推進し、お申込み手続き後、即時で査定の結果を表示させる仕組みを強化します。また、ペーパーレス申込み手続きにおける自動査定率を80%程度まで高めていきます。
- ✓ 口座変更、払方変更といった保険料の領収に関わる変更手続きのデジタル化を進めてまいります。
- ✓ システム停止や不具合などがお客さまに与える影響を軽減するための対策を実施してまいります。

6つの基本方針に基づく取組み

5.お客さまと心が通じる保険商品を作り続けます。

2023年 取組み結果

2024年 取組み予定

達成



- ✓ 募集代理店からお客さまの多様なニーズを収集・分析し、その情報を元に商品開発を行っております。今期は「FWD医療」の特定3大疾病の保障および「FWD医療引受緩和」のがんに関する保障を拡充しました。

達成



- ✓ 商品付帯サービスの利便性向上のため、以下を実施しました。
 - FWD健康サービスのWeb版を導入し、インターネットでサービスをご利用いただける環境を構築しました。
 - ホームページに付帯サービスポータルサイトを導入し、分かりやすさを追及しました。
 - ホームページのビジュアルIVRに「健康相談等の無料サービス」を追加し、お客さまの利便性向上を図りました。

- ✓ 代理店募集人がお客さまへ新商品の内容を適切かつ分かりやすく説明できるよう、当社商品を簡易・簡潔に理解できる代理店向け商品研修資料・動画等を含む教育コンテンツを提供します。またお客さまに納得してご加入いただけるよう分かりやすい商品関連資料を作成してまいります。
- ✓ お客さまにご満足いただける保険商品をご提供するために、お客さまの声や要望、また代理店募集人を通じて把握するお客さまニーズを踏まえて、商品開発に取り組んでまいります。

6つの基本方針に基づく取組み

6.お客さまへ新しい価値と可能性を届けます。

2023年 取組み結果

2024年 取組み予定



✓ 代理店と共にビジネスを創っていく観点に立ち、マーケット提供支援、教育支援、デジタル支援を行うことで、FWDの価値を代理店を通じてお客さまへ提供いたしました。

✓ アンバサダーを起用した新CM、広告など、アンバサダーを活用したブランディング活動を展開いたしました。

✓ DX*推進の一環として、お客さまにより良いサービスを提供するために必要なデータ基盤を構築しました。お客さまからお預かりしている大切な情報を適正に管理するために、情報セキュリティのために十分な技術的措置を行い、またその運用のために十分な体制を構築・維持することで、強固な情報セキュリティ対策を施してまいりました。

*デジタルトランスフォーメーションの略で、デジタル技術を活用してビジネスを変革していく事を指します。

✓ FWDバリューを体現し、成果を上げているタレントを推薦し、表彰する制度を継続して実施する事で、より価値ある商品・サービスをお客さまへ提供できる人材育成を推進します。

✓ ある一定の条件に該当する被保険者（既契約者に限定しない）に対して、簡易な告知で加入できる制度を設け、FWDの新しい価値を提供します。

✓ 業務の無駄を削減し、より効率的な業務運営を行うことで、ITができる価値をお客さまに還元してまいります。

✓ 社会貢献活動の一貫として、子ども虐待防止の「オレンジリボン運動」*の支援を継続し、児童相談所相談専用ダイヤルの周知を中心に活動してまいります。

*「オレンジリボン運動」は、子ども虐待防止のシンボルマークとしてオレンジリボンを広めることで、子ども虐待をなくすことを呼びかける市民運動です。オレンジリボン運動を通して子どもの虐待の現状を伝え、多くの方に子ども虐待の問題に関心を持っていただき、市民のネットワークにより、虐待のない社会を築くことを目指しています。