

# 6つの基本方針に基づく取組み



## 2022年 取組み結果

## 2023年 取組み予定

<p>1.お客さまに寄り添い耳を傾けます。</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>適切な保険募集を実現するため、代理店に対し様々な研修を継続的に実施しました。</li><li>サービス向上のため、コールセンター利用後のお客さまに満足度アンケートを実施しています。その中で低評価の回答をいただいたお客さまには、お電話で連絡を取り、不満に感じられた点を実際にお聞きし、今後のサポートや業務改善につなげる仕組みを構築しています。</li><li>コールセンターにお電話されたお客さまの音声を役員含め社員が共に視聴し、お客さまの声・要望をしっかりと受け止め、部門を跨いで会社全体で改善策に向けて取り組みました。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>代理店募集人の方がお客さまへ新商品の内容を適切にかつ分かりやすくご説明できるよう、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てまいります。</li><li>Webで完結する保全手続きにおいて、実際に手続きされたお客さまへ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てまいります。</li><li>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、評価を受ける予定です。今後も、使用するマニュアルやスクリーンを充実させ、より分かりやすい説明や丁寧な対応を心がけてまいります。</li></ul>
<p>2.お客さまに誠心誠意向き合います。</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>お客さま本位の取組みがなせるよう、営業支社メンバーを中心とした社員向けに、FD宣言の内容に沿った研修を行いました。</li><li>過去や直近の重大インシデントの原因や、再発防止策を資料に纏め、社長主催の全社的なインシデント共有会を年間で計7回実施しました。これらの共有会を通じ、インシデントの削減に向けて、全社員の意識を大きく向上しました。</li><li>視覚障がい者向けの取組みとして、郵送物の内容を音声にてご案内する『Uni-Voice (ユニボイス)』を導入しました。</li><li>耳や言葉が不自由なお客さまへのサービスとして公共インフラ「電話リレーサービス」を使った通話から、ご請求等の手続きを頂けるようにしました。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>お客さま本位の取組みがなせるよう、営業支社メンバーを中心とした社員向けに、FD宣言の内容に沿った研修を引き続き行ってまいります。</li><li>少しでも多くのご契約をお引き受けできるよう、1件1件の引受査定を大事にし、わかりやすくかつ多くの傷病の引受基準を作成・公開することで、ご加入いただける機会を最大限に増やします。また、お申込み時のお手続きの簡素化も引き続き図ってまいります。</li><li>個人情報漏洩インシデントをゼロにするための態勢を構築し、その徹底を図ってまいります。</li><li>新しい商品や事務フロー導入を検討する際は、常にコンダクトリスクの有無を検証してまいります。</li></ul>

# 6つの基本方針に基づく取組み



	2022年 取組み結果	2023年 取組み予定
3.お客様の人生の変化を支えています。	<ul style="list-style-type: none"><li>年1回ご契約者さま宛に、ご加入いただいているご契約内容や業績などに関する情報等についてのご案内をお送りしております。その中で全ご契約者さま向けのアンケートを実施し、いただいたお客様の声を関連する部門へ連携する事で、お客様のライフステージに応じた様々なサービス改善のインプットとさせていただきます。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>支払後の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てまいります。</li><li>口座振替不能やクレジットカードエラー等で保険料が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となるよう、改善に努めてまいります。</li><li>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が醸成されるよう活動をおこなってまいります。</li></ul>
4.お客さまのご要望に迅速且つ適切に対応します。	<ul style="list-style-type: none"><li>コロナ禍でもお客さまと募集人が非接触で申し込みができるモバイル・ペーパーレスを開発し、推進いたしました。</li><li>テレマーケティングの募集においても、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。</li><li>クレジットカード変更のWebオーソリゼーションや電話完結による払込方法変更など、手続きの簡素化を実現することで、迅速に手続きが完了する体験をお客さまに提供しました。</li><li>引受査定の自動化を促進し、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、自動査定率を50%程度まで高めました。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>ペーパーレス、モバイル・ペーパーレスの機能充実をはかり、利便性を向上させてまいります。</li><li>テレマーケティングの募集でのモバイル・ペーパーレスの募集スキームを促進し、よりお客様に利用しやすくするよう改修してまいります。</li><li>加入プロセスのステップを削減、簡易化し、わかりやすい商品プランを追加してまいります。</li><li>Web手続きを推奨し誘導施策を実行することで、時間がかかり煩雑なイメージである紙での手続きから、デジタルでの手続きにシフトしてまいります。</li><li>Webまたはスマホアプリでの保全手続きの拡大を検討してまいります。</li></ul>

# 6つの基本方針に基づく取組み



	2022年 取組み結果	2023年 取組み予定
5.お客さまと心が通じる保険商品を作り続けます。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 保険の趣旨を逸脱した販売行動がなかったかなど法令遵守の観点からセールス・ガバナンス監査を実施し、是正措置のモニタリングを行いました。</li> <li>• 商品開発およびプライシング監査を実施し、商品開発に関する内部統制を検証しました。</li> <li>• 市場調査データ等を元に新たな医療保険「FWD医療」の商品コンセプトを策定し、顧客ニーズに対応できる保障内容を周知するための、マーケティング活動を実施しました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• セールス・ブランチ監査を行い、お客さまが当社の営業活動で不利益を受けないよう、支社レベルでの内部統制を検証してまいります。</li> <li>• 市場調査データ等を元に新商品の商品コンセプトを策定し、顧客ニーズに対応できる保障内容を周知するための、マーケティング活動を実施してまいります。</li> </ul>
6.お客さまへ新しい価値と可能性を届けます。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 共創という考え方を軸に、代理店に対し、ただ当社商品の販売を依頼することのみをお願いするのではなく、共にビジネスを創っていく観点到立ち、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の価値を提供いたしました。</li> <li>• 当社ブランドスローガンを体現するタレントをアンバサダーとして起用し、新たなブランディング活動を展開し、FWDグループ独自のブランド・理念等の浸透を図りました。</li> <li>• オンライン本人確認システムのeKYCソリューションを活用し、HP上でお手続きが完結できる異動種類を拡大（証券再発行/解約/改姓・受取人変更）し、いつでもどこでも手続きができる利便性を向上させました。</li> <li>• 業務アプリケーションをクラウドへ移行することで、突発的なリソース不足等に対応できるようにしました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 代理店と共にビジネスを創っていく観点到立ち、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の価値を引き続き提供してまいります。</li> <li>• 当社の顧客目線の商品・サービスについても周知するために、アンバサダーを活用したブランディング活動を展開してまいります。</li> <li>• より効率的な業務運営を目指し、お客様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てまいります。</li> <li>• お客さまの声の情報をその他のお客さま情報と適切に紐づけよりお客さま一人一人にあったサービスを提供していくため、現在分散して管理されているお客さまアンケートのプラットフォームを集約してまいります。</li> </ul>