

「基本的役割」と「2006年度運営方針」

2006年6月

はじめに

当社では、業務改善計画および「明治安田再生プログラム」に基づき、お客さま保護・利便に関わる部に関する、「基本的役割」と「運営方針」を公表いたします。

「基本的役割」と「運営方針」の公表により、お客さま・社会の皆さまに、お客さま保護・利便に関わる部の具体的な取り組みをお知らせし、「社会に開かれた会社」の一環として、この実行に向けた取り組みをお約束するものです。

公表にあたっては、「基本的役割」「運営方針」とも、「お客さまの声推進諮問会議」にてその内容についてご意見をいただいております。さらに、「運営方針」については、その実施状況についても同会議へ報告し、ご評価いただいた上で公表を行いません。

<基本的役割について>

- ・ お客さまの視点から各組織に求められる普遍的な役割・機能等を、各部の「基本的役割」として整理いたしました。
- ・ 「基本的役割」は、次の視点から整理を行ない、業務執行において、さまざまな判断を迷う場合においても、各部が本来あるべきお客さまの視点からの業務運営を維持いたします。
 - ① 業務の基本姿勢
 - ② 基本となる判断基準等の適切性確保
 - ③ 基準に従った判断、運営の適切性確保
 - ④ お客さま対応の基本姿勢
 - ⑤ お客さま窓口機能への対応・連携等

<運営方針について>

- ・ 年度ごとに重点的に実施すべき事項をこの「基本的役割」に照らして各組織ごとに定めませんが、特に、お客さま保護・利便に関わる部につきましては、その取り組みにおいてお客さまに関わる事項を公表いたします。

－ 目次 －

1. お客様の声を経営に反映していくための部署

(1) 「お客様の声」統括部

2. 商品の開発、契約の引受・保全・支払に関連する部署

(2) 商品部

(3) 契約部

(4) 契約サービス部

(5) 保険金部

(6) 法人サービス部

(7) 団体年金サービス部

3. 販売・サービスの推進部署

(8) 業務部

(9) 総合法人業務部

(10) 総合福祉業務部

(11) 新市場業務部

(12) エージェント業務部

【各部に共通する基本的役割】

基本的 役割	<ul style="list-style-type: none">● 常に「お客さまの立場に立ち、お客さまを大切にする」視点で業務を遂行するとともに、リスクの適切な管理とコンプライアンスを徹底する。● お客さまからのご意見・苦情・お問い合わせ、内部監査結果、不祥事故等で把握した問題点をふまえ、業務の適正な見直し、改善を行なう。● 所属員が互いのスキル・能力を高め合い、意欲的に働くことができる環境の整備を通じて、人材の育成を行なう。● 関連会社等の総括管理部・事業担当部となっている場合には、関連会社等のコンプライアンス・リスク管理態勢の整備等について、適正な指導・管理を行なう。また、関連会社等を含む外部に業務を委託する場合には、当該業務について必要に応じ総括管理部・事業担当部と連携して適正な指導・管理を行なう。
-----------	---

(1)「お客さまの声」統括部 (お客さまからのご意見、ご要望等を集約・分析し、経営層および各部に改善策策定等の提言を行なう部署)

①基本的役割

基本的役割	関連会社を含めた全社レベルでのお客さまからのお申し出の集約・分析を行ない、経営に反映させること。公平・透明・迅速でわかりやすいお客さまへの通知・対応を行なう態勢を構築・運営すること。	
	業務の基本姿勢	<ul style="list-style-type: none"> ● お客さまのお申し出(ご意見、苦情等)が経営を評価する重要な指標であることをふまえ、業務を遂行する。 ● お客さまのお申し出に誠意を持って対応することが保険会社の重要な使命であることをふまえ、業務を遂行する。
	基本となる判断基準等の適切性確保	<ul style="list-style-type: none"> ● お客さまの声を正確に把握・分析し、有効な改善策を策定するための関連規程、態勢を整備する。 ● 公平・透明・迅速でお客さま満足度の高いお客さま対応関連規程、態勢を整備する。 ● お客さまの立場に立って対応、判断する風土醸成に向けた仕組みを構築する。
	基準に従った判断・運営の適切性確保	<ul style="list-style-type: none"> ● お申し出内容を正確に把握し、当社の経営の問題点を抽出する等深度のある分析を行ない、経営に反映するよう改善策の策定を経営層に提言するとともに対応状況をフォローする。 ● お客さま対応の公平性・透明性・迅速性を確保する教育・指導を行ない、あわせて、個別対応の妥当性を検証する態勢を整備・運営する。
	お客さま対応の基本姿勢	<ul style="list-style-type: none"> ● お客さまへの対応・説明に際して、お客さまにわかりやすくかつ納得性の高い説明・対応を行なう。特に、お客さまの期待と異なる対応等の場合ならびに申し出受付後に長期間経過している場合等については、この点に留意する。
お客さま窓口機能への対応・連携等	<ul style="list-style-type: none"> ● 公平・透明・迅速なお客さま対応が行なわれるよう、関連各部、営業拠点等お客さまの窓口(担当者)ならびに全役職員に対する教育・指導を行なう。 	

②2006年度運営方針

No	運営方針
(1)	<p>「お客さまの声」の一元管理および開示の促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ お客さまからのご意見・ご要望等を集約し、改善に向けた全社の取り組み状況の検証・フォローを実施(毎月) ○ 苦情発生要因の分析ならびに経営層への改善提言を実施(四半期毎、必要に応じ随時) ○ お客さま満足度調査の実施 <ul style="list-style-type: none"> ● 総合満足度調査(年1回) ● 手続局面に応じた満足度調査(加入・保全・解約・支払等局面ごとに年1~2回) ○ お客さまの苦情、満足度調査結果、改善取組み等を記載した「お客さまの声白書」を作成・公表(6月予定)
(2)	<p>新風土創造「MOTプロジェクト」の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 従業員からの業務改善提案の集約および改善策実施に向けた仕組み(MOT提案システム)を展開(4月から)
(3)	<p>お客さま向けマニュアル・文書の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ お客さま対応マニュアルの点検および一元管理ならびにお客さまの視点に立った通知文書の点検および改善提案を実施(毎月)
(4)	<p>お客さまからのご相談・苦情に対する適切な対応の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 「明治安田生命のお知らせ」(年1回のご契約者宛てご案内)、ホームページ等を活用し、ご相談・苦情窓口のお客さまへのお知らせを充実(4月、12月) ○ 「支払相談室」・「不服申立制度」のご案内等を通じたお客さまへの周知徹底および適切な運営の確保(4月から) <ul style="list-style-type: none"> ● 支払相談室 : 保険金等の支払に関するご相談を専門の担当者がお受けする窓口 ● 不服申立制度 : 保険金等の支払に関する不服のお申し立を社外の弁護士がお受けする制度 ○ 支社・本社各部等への苦情対応に関する支援・進捗管理を徹底し、苦情対応を迅速化(4月から)

(2) 商品部 (個人保険商品の開発、パンフレット・設計書等の募集資料の作成を行なう部署)

① 基本的役割

基本的 役割	経営方針に基づき、お客さまのニーズに応える個人保険商品ポートフォリオを構築するため、市場動向等をふまつつ、個人保険商品の開発・改廃を行なうこと。	
	業務の基本姿勢	<ul style="list-style-type: none"> ● 経営方針に従い、お客さまニーズや市場・チャネルの動向および商品収益性をふまえて業務を遂行する。
	基本となる判断基準等の適切性確保	<ul style="list-style-type: none"> ● お客さまニーズや市場・チャネルの動向の的確な把握のために、定期的かつ継続的な調査を実施する。 ● 商品発売後も継続的フォローアップを行ない、商品改廃にフィードバックする。
	基準に従った判断・運営の適切性確保	<ul style="list-style-type: none"> ● 販売動向調査を通じ、お客さまやマーケットのニーズを的確に把握・分析し、商品開発を行なう態勢を構築・運営する。 ● 取締役会等で定めた商品開発方針に基づき、開発負荷等も勘案し、開発する商品の選定や発売時期の設定を行なう。 ● 商品開発に際し、収支予測、保険引受リスク、事務リスク、コンプライアンス、システム開発、保険商品特有の道徳的危険、その他課題等を十分に検討する。関連部署との連携等、そのための検証態勢を確保するとともに検証結果を確認する。 ● 保険計理人や関連部署の確認、経営への報告を経るなど適切な手続きに基づき認可申請を行なう。 ● 法令の改正等に伴い、必要に応じ適宜・適正に基礎書類を改定する。 ● 商品販売後モニタリングを実施し、必要に応じ商品・規程等の改廃を実施する。
	お客さま対応の基本姿勢	<ul style="list-style-type: none"> ● 適正な表示を確保しつつ、かつ、お客さまにわかりやすい約款冊子、募集資料の作成を行なう。
	お客さま窓口機能への対応・連携等	<ul style="list-style-type: none"> ● お客さまに正確かつわかりやすく商品説明が行なわれるよう、営業拠点等お客さまの窓口(担当者)に対して教育・指導等を行なうため、関連各部署と連携する。

② 2006年度運営方針

No	運営方針
(1)	「安心してご加入いただける商品」の充実 <ul style="list-style-type: none"> ○ 保険金・給付金の支払事由がよりわかりやすい医療・介護商品の開発(年度内) ○ ご加入いただける基準をあらかじめ明確にした加入しやすい商品の開発(年度内) ○ 加入年齢等の商品取扱い範囲を拡大(4月、7月)
(2)	「安心して生きていくための保障」の充実 <ul style="list-style-type: none"> ○ 高齢化・社会保障制度改革を背景に、自助努力を支援する商品の充実(年度内) ○ 少子化を背景に、妊娠・出産等の女性の不安に応える商品の開発(年度内)
(3)	お客さまにわかりやすい販売資料・冊子の作成 <ul style="list-style-type: none"> ○ カラー化、図表・グラフ等をさらに活用し、お客さまにわかりやすい保険設計書等の販売資料を作成・改善(4月、10月) ○ 中高年向け商品の約款文字の拡大、該当箇所を索引できる爪かけ(インデックス)等、わかりやすい約款冊子を作成・改善(4月)
(4)	商品開発態勢の整備 <ul style="list-style-type: none"> ○ 新商品開発における保全・支払システム等、多面的な検証を強化し、チェックリストによる確認を実施(4月から)

(3) 契約部 (個人保険、個人年金の契約時の引受査定を行なう部署)

① 基本的役割

基本的 役割	適切な引受基準をもとにした公平な引受査定により、個人保険、個人年金を迅速に引受けること。	
	業務の基本姿勢	● 保険契約の引受判断において、他のお客さまとの公平性に留意しつつ、業務を遂行する。
	基本となる判断基準等の適切性確保	● 引受査定に関し、医学的データ・リスク情報の収集・データ分析を通じて、公平な引受査定を遂行するための適切な基準および態勢を確保する。
	基準に従った判断・運営の適切性確保	● 引受基準に基づく適切な査定を行なうために必要な情報を入手する。 ● モラルリスク等の不正な保険契約の締結を防止する。 ● 引受査定の適切性を確保するための教育・指導を行ない、あわせて個別判断・手続き等の妥当性を検証するための態勢を整備・運営する。
	お客さま対応の基本姿勢	● 引受けする契約内容や特別条件等について、お客さまにわかりやすく、かつ納得性の高い説明を行なうという態勢を整備する。
お客さま窓口機能への対応・連携等	● 営業拠点等お客さまの窓口(担当者)に対し、適切な保険契約引受けが行なわれるよう関連各部と連携のうえ教育・指導を行なう。	

② 2006年度運営方針

No	運営方針
(1)	お客さま保護・利便の視点に立った引受手法の充実 <ul style="list-style-type: none"> ○ 医学の進歩、医療の変化等に対応して、社内外の医学的データを収集・分析し、健康状態についての引受範囲を拡大(継続) ○ お客さま納得性の向上を図るため、疾病状態・内容に応じたきめ細かな査定手法を開発(10月) ○ 保険金・入院給付金に関する職業別の加入限度額等、新契約取扱範囲の緩和により引受対象を拡大(4月)
(2)	お客さまへの説明の充実、お客さま対応の向上 <ul style="list-style-type: none"> ○ お客さまの健康状態によって特別条件を付してお引受けする場合の支社・営業所等に対する査定結果通知システムを改訂し、お客さま説明を充実(4月、10月) ○ 新契約申し込み時の提出書類(戸籍謄・抄本、住民票、法人登記簿等)を簡略化(4月) ○ 諸会議・研修の開催、教育教材の提供等により、支社・営業所・営業職員等の「契約引受」についてのお客さま対応力を強化(毎月)
(3)	新契約引受け態勢の強化 <ul style="list-style-type: none"> ○ 医学的知識の習得等を含む教育研修の充実を通じて、引受査定担当者のスキルを向上(4月から) ○ 不適正契約排除のより一層の実効性向上にむけて契約確認業務を強化(4月)

(4) 契約サービス部 (個人保険、個人年金の各種契約保全手続き等を行なう部署)

① 基本的役割

基本的 役割	個人保険、個人年金の契約の維持・管理に係る保険約款等に則った適切かつ迅速なサービスを提供すること。	
	業務の基本姿勢	<ul style="list-style-type: none"> ● 保険料の収納や契約内容の変更等はお客さまにとってご契約の維持・管理上の重要な手続きであることをふまえ、お客さま間の公平性に留意し、業務を誠実に遂行する。
	基本となる判断基準等の適切性確保	<ul style="list-style-type: none"> ● 契約サービスに関し、保険約款等に則り迅速・確実に行ないうる規程・態勢を整備する。
	基準に従った判断・運営の適切性確保	<ul style="list-style-type: none"> ● お客さまのお申し出および状況を正確に把握し、誠実かつ適切に対応する。 ● 契約サービスの適切性・均質性を確保する教育・指導を行ない、あわせて、個別判断・手続き等の妥当性を検証する態勢を整備・運営する。
	お客さま対応の基本姿勢	<ul style="list-style-type: none"> ● 手続きに際して、お客さまにわかりやすく、かつ納得性の高い説明・対応を行なう。特に、手続きに時間を要する場合等には、この点に留意する。
	お客さま窓口機能への対応・連携等	<ul style="list-style-type: none"> ● 営業拠点等お客さまの窓口(担当者)に対し、適時・適切な契約サービス対応が行なわれるよう関連各部と連携のうえ教育・指導を行なう。

② 2006年度運営方針

No	運営方針
(1)	お客さま利便の視点に立った保全手続きの実施 <ul style="list-style-type: none"> ○ お客さまのご意見・ご要望等をふまえた請求書類の見直し、記入見本の改善、必要書類(保険証券・印鑑証明・住民票等)の見直し等、諸手続きを平易化・簡素化(5月から) ○ お客さまからのお申し出からお手続きまでコミュニケーションセンターで完結するお取扱いの順次拡大により手続きを迅速化(10月) ○ コンビニエンスストア・インターネット等を活用した保全手続きの利便性を拡大(10月)
(2)	お客さまへの説明の充実、お客さま対応の向上 <ul style="list-style-type: none"> ○ 満期保険金、失効契約の解約返戻金等について、ご案内頻度やご説明内容の充実等により、お申し出があった場合には、適確かつ迅速なお支払いを推進(4月) ○ 各種研修の充実、事例紹介、マニュアル等の教材提供等により、支社・営業所・営業職員等の「保全手続き」についてのお客さま対応力を強化(4月から)
(3)	ご契約の管理態勢の強化 <ul style="list-style-type: none"> ○ お客さまのご意見・ご要望、事務・営業担当者の提案(MOT提案)等に基づき、事務手続きを継続的に改善(4月から) ○ 「もっと!MOT運動」(小集団活動)において、事務の習熟度に応じた研修等を実施し、保全手続き事務担当者のスキルを向上(5月から) ○ 保全手続き事務の自己点検等を通じ、事務ミス等の未然防止策を策定・実施(継続)

(5) 保険金部 (個人保険、個人年金の保険金・給付金の支払査定・支払いを行なう部署)

① 基本的役割

基本的 役割	生命保険会社の基本的かつもっとも重要な機能であることをふまえ、保険約款等に則り、個人保険、個人年金に係る保険金・給付金を適切かつ迅速に支払うこと。	
	業務の基本姿勢	<ul style="list-style-type: none"> ● 保険事故の発生という状況下にお客さまがあることをふまえるとともに、業務の適切な遂行が会社の信頼に直結しているということを強く自覚して業務を遂行する。
	基本となる判断基準等の適切性確保	<ul style="list-style-type: none"> ● 保険金等の支払いに関し、保険約款等に則り、支払事由該当・非該当等を適切かつ公平に判断しうる規程・態勢を整備する。
	基準に従った判断・運営の適切性確保	<ul style="list-style-type: none"> ● 保険金等の支払査定に際して、支払事由、保険事故の事実認定等について、十分な確認を行なう。 ● 支払査定について高度な判断等を要する場合には、外部の専門家の意見を聴取する等により、慎重に対応する。 ● 支払査定に関する規程等を医療技術の進歩、判例動向の把握・分析等をふまえて、適宜、見直しを行なう。 ● 支払査定の適切性・均質性を確保する教育・指導を行ない、あわせて、個別判断・手続き等の妥当性を検証する態勢を整備・運営する。
	お客さま対応の基本姿勢	<ul style="list-style-type: none"> ● お客さまの理解・納得が得られるよう、丁寧かつわかりやすい説明・対応を行なう。特に、保険金等をお支払いできない場合やお客さまの期待と異なる査定等の場合ならびに事実確認に時間を要する場合等は、この点に留意する。
お客さま窓口機能への対応・連携等	<ul style="list-style-type: none"> ● 営業拠点等お客さまの窓口(担当者)が、適時・適切な保険金等の支払い対応が行なわれるよう、関連各部と連携のうえ教育・指導を行なう。 	

② 2006年度運営方針

No	運営方針
(1)	お客さまの視点に立った適切かつ迅速な保険金・給付金の支払い <ul style="list-style-type: none"> ○ 給付金ご請求のお申し出時に支払いの可能性についての情報等を提供するシステムを開発し、支社・営業所に展開(9月) ○ 給付金の支払対象可否に関する一次判断を行なうシステムを高度化(6月から)
(2)	お客さまへの説明の充実、お客さま対応の向上 <ul style="list-style-type: none"> ○ お客さまのご意見・ご要望等をふまえ、お客さまあて説明文書等を改訂(毎月) ○ 保険金・給付金等の支払い非該当事例を記載した冊子(「保険金・給付金のご請求について」)を作成・配布(4月改訂)するとともに、ホームページ等による積極的開示(四半期毎) ○ 各種研修の充実、約款解釈を含めた事例紹介等の教材提供等により、支社・営業所・営業職員等の「お支払い」についてのお客さま対応力を強化(5月から)
(3)	保険金・給付金支払態勢の強化 <ul style="list-style-type: none"> ○ 支払査定にあたっての確認事項の徹底、医学的知識・法務知識の習得等を含む教育カリキュラムの体系化、および研修内容の充実を通じ、支払査定担当者のスキルを向上(5月から) ○ 支払審査室における支払業務点検および保険金等支払審査会における審査結果を通じ、査定の適正化・均質化を確保(継続) ○ お支払い事務の自己点検等を通じ、事務ミス等の未然防止策を策定・実施(継続)

(6) 法人サービス部 (団体保険の引受査定、各種契約保全手続き、保険金・給付金の支払査定・支払いを行なう部署)

① 基本的役割

基本的 役割	<p>団体保険等の契約締結に際し、公平な基準・審査を通じて適切かつ迅速に引受判断すること。また、契約の維持・管理および保険金・給付金の支払いに際し、保険約款等に則り適切かつ迅速に対応すること。</p>
	<p>業務の基本姿勢</p> <ul style="list-style-type: none"> ● お客さまにとって保険の果たす役割とリスクに応じた引受けに留意しつつ、業務を遂行する。 ● 保険料の収納や契約内容の更新・変更等はお客さまにとってご契約の維持・管理上の重要な手続きであることをふまえ、お客さま間の公平性に留意し、業務を誠実に遂行する。 ● 保険金等の支払いに際して、保険事故の発生という状況下にお客さまがあることをふまえるとともに、団体の福利厚生制度運営の一翼を担っているという社会的責任を強く自覚して、適切に業務を遂行する。
	<p>基本となる判断基準等の適切性確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 引受査定に関し、医的データ・リスク情報の収集・データ分析を通じて、公平な引受査定を遂行するための適切な基準および態勢を確保する。 ● 契約サービスに関し、保険約款等に則り迅速・確実に行ないうる規程・態勢を整備する。 ● 保険金等の支払いに関し、保険約款等に則り、支払事由該当・非該当等を適切かつ公平に判断しうる規程・態勢を整備する。
	<p>基準に従った判断・運営の適切性確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 契約の引受け・更新に際し、団体の範囲（団体性や構成員）や保険金額の設定、適用料率等、その目的・趣旨に沿って適正に取り扱われているかについて確認する態勢を整備する。 ● モラルリスク等の不正な保険契約の締結を防止するとともに、お客さまの健康状態等に応じた引受けを行なうために、適切な情報入手・確認を行なう。 ● 契約サービスに関し、お客さまのお申し出および状況を正確に把握し、誠実かつ適切に対応する。 ● 保険金等の支払査定に際して、支払事由、保険事故の事実認定等について、十分な確認を行なう。 ● 支払査定について高度な法的判断等を要する場合には、外部の専門家の意見を聴取する等により、慎重に対応する。 ● 支払査定に関する規程等を医療技術の進歩、判例動向の把握・分析等をふまえて、適宜、見直しを行なう。 ● 引受査定・契約サービス・支払査定の適切性・均質性を確保する教育・指導を行ない、あわせて個別判断・手続き等の妥当性を検証する態勢の整備・運営を行なう。
	<p>お客さま対応の基本姿勢</p> <ul style="list-style-type: none"> ● お引受けする契約条件の説明や契約サービスの提供、保険金等の支払いに際して、お客さまにわかりやすく、かつ納得性の高い説明・対応を行なう。特に、保険金等をお支払いできない場合やお客さまの期待と異なるお取扱いとなる場合ならびに事実確認に時間を要する場合等には、この点に留意する。
	<p>お客さま窓口機能への対応・連携等</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 営業拠点等お客さまの窓口(担当者)に対し、契約・更新、契約サービスおよび保険金等の支払い対応が適時・適切に行なわれるよう関連各部と連携のうえ教育・指導を行なう。

②2006年度運営方針

No	運営方針
(1)	<p>お客さまの視点に立った適切かつ迅速な保険金・給付金の支払い</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 請求手続きの事前相談、手続き方法のご案内を行なう「ご請求相談センター」の対象団体を拡大し、お客さまへのご説明を充実（10月、2月） ○ 団体窓口ご担当者がご請求の受付から支払いまでの工程を直接確認できるシステムを拡充（4月から） ○ 保険金・給付金請求時の提出書類（診断書等）を一部簡略化（4月） ○ 消費者信用団体生命保険に関し、消費者保護がより確保されるよう支払時の確認事務態勢を強化（10月から）
(2)	<p>お客さま保護・利便の視点に立った新契約・保全手続きの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ お客さまにわかりやすい加入申込書を作成・管理するシステムの導入等、契約・更新手続きを充実（10月から） ○ 団体信用生命保険、消費者信用団体生命保険および任意加入型団体保険へのご加入に際して、ご加入者が告知事項・重要事項等をよりご理解いただくための環境の整備（7月から） ○ 事務品質向上・情報セキュリティ強化に向けた事務集中センター（仮称）を設立（10月から） ○ 手処理事務の機械化等、保全サービスを充実（継続）
(3)	<p>お客さまへの説明の充実、お客さま対応の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 団体窓口ご担当者との意見交換会を実施し、お客さまご意見を事務サービス全般に反映（7月から） ○ お客さまからのご意見・ご要望等をふまえ、お客さまあて説明文書等を改訂（10月） ○ 定期的ミーティング実施等による営業部門との連携態勢を強化（5月から）
(4)	<p>保険金・給付金支払・保全手続き事務態勢の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 支払査定にあたっての確認事項の徹底、医学的知識・法務知識の習得等を含む教育カリキュラムの体系化、および研修内容の充実を通じ、査定担当者のスキルを向上（5月から） ○ 支払審査室における支払業務点検および保険金等支払審査会における審査結果を通じ、査定の適正化・均質化を確保（継続） ○ 保険金・給付金支払・保全手続き事務の自己点検等を通じ、事務ミス等の未然防止策を策定・実施（4月から）

(7) 団体年金サービス部 (団体年金の契約引受け、各種契約保全手続き、年金等の支払いを行なう部署)

① 基本的役割

基本的 役割	<p>団体年金の契約締結に際し、関連法令、保険約款等に則り、公平な基準・審査を通じて適切かつ迅速に引受判断すること。また、契約の維持・管理および年金等の支払いに際し、関連法令、保険約款等に則り適切かつ迅速に対応すること。</p>	
	業務の基本姿勢	<ul style="list-style-type: none"> ● 関連法令、保険約款等に則り、お客さまにとっての団体年金の果たす役割に留意しつつ、業務を遂行する。 ● 保険料の収納や契約内容の変更、年金等の支払い等はお客さまにとってご契約の維持・管理上の重要な手続きであることをふまえ、業務を誠実に遂行する。
	基本となる判断基準等の適切性確保	<ul style="list-style-type: none"> ● 関連法令、保険約款等に則り、公平・迅速・確実な運営を行ないうる規程・態勢を整備する。
	基準に従った判断・運営の適切性確保	<ul style="list-style-type: none"> ● 契約引受、契約サービス、支払いに際して、お客さまのお申し出および状況を正確に把握し、誠実かつ適切に対応する。 ● 契約引受・契約サービス・支払いの適切性・均質性を確保する教育・指導を行ない、あわせて個別判断・手続き等の妥当性を検証する態勢の整備・運営を行なう。
	お客さま対応の基本姿勢	<ul style="list-style-type: none"> ● お引受けする契約条件の説明、契約サービスの手続き、および年金等の支払いに際して、お客さまにわかりやすく、かつ納得性の高い説明・対応を行なう。特にお客さまの期待と異なるお取扱いとなる場合には、この点に留意する。
お客さま窓口機能への対応・連携等	<ul style="list-style-type: none"> ● 営業拠点等お客さまの窓口(担当者)に対し、適時・適切な契約締結、契約サービスおよび年金等の支払いの対応が行なわれるよう、関連各部と連携して教育・指導を行なう。 	

② 2006年度運営方針

No	運営方針
(1)	<p>お客さまへの説明の充実、お客さま対応の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ お客さまからのご意見・ご要望等をふまえ、お客さまあて説明文書等を改訂(10月から) ○ 定期的ミーティング実施等による営業部門との連携態勢を強化(4月から) ○ 諸会議・研修への講師派遣、教育教材の提供等により、法人営業担当者への教育を支援(継続)
(2)	<p>団体年金の支払・保全手続き等事務態勢の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 「もっと! MOT運動」(小集団活動)において、事務の習熟度に応じた研修等を実施し、支払・保全手続き事務担当者のスキルを向上(5月から) ○ 支払・保全手続き事務の自己点検等を通じ、事務ミス等の未然防止策を策定・実施(4月から)
(3)	<p>適格退職年金制度からの移行に伴う事務対応力の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 適格退職年金制度廃止をふまえ、確定給付年金・確定拠出年金・中小企業退職金共済制度へ計画的・円滑に移行するために必要な事務態勢(要員・教育教材の提供等)を整備・強化(4月)

(8) 業務部 (営業職員等による個人保険、損害保険の販売推進、支援を行なう部署)

① 基本的役割

基本的 役割	主として支社等への指導・支援を行なうことを通じ、個人および法人のお客さまに対して、最適な商品と優れたサービスを適正に提供しうる営業職員チャネル・営業推進態勢を構築すること。	
	業務の基本姿勢	<ul style="list-style-type: none"> ● 生命保険事業の社会的使命を常に自覚するとともに、お客さまにご自身のニーズに合致した保険商品を適切にご選択・ご加入いただけるよう適正な保険募集を推進する。 ● 不利益情報も含め商品の内容・特性を十分にご理解いただけるよう、説明義務を果たしうる態勢整備に努める。 ● 営業職員および支社・営業所スタッフによるお客さま満足度の高いサービスの提供に向けた態勢整備に努める。
	基本となる判断基準等の適切性確保	<ul style="list-style-type: none"> ● 営業職員および支社・営業所スタッフ一人ひとりが、保険業法をはじめとする法令等を遵守し、説明義務を果たすとともにお客さまのご意向を十分に確認することで、お客さま満足度の高い保険募集・サービス提供を行ないうる態勢を整備し、施策を実行する。
	基準に従った判断・運営の適切性確保	<ul style="list-style-type: none"> ● 適正な募集、誠実・正確・最適なお客さまサービスを行ないうる営業職員等を採用・育成・管理する態勢を整備・運営する。 ● お客さまへの対応状況ならびに契約の適切性を検証する態勢を整備・運営する。 ● 営業職員・営業指導者層等の意見を収集・分析し、業務に反映させる態勢を整備・運営する
	お客さま窓口機能への対応・連携等	<ul style="list-style-type: none"> ● 誠実・正確・最適かつ迅速で納得性の高いお客さま対応が行なわれるよう、支社・営業所等に対する教育・指導を行なう。

② 2006年度運営方針

No	運営方針
(1)	<p>お客さまへのアフターサービスの充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 営業職員の処遇体系において、これまでの新契約重視からお客さまとの良好な関係維持をより評価することとし、営業職員のアフターサービス活動を指導・推進（4月から） ○ お客さまの苦情について、営業所朝礼での事例紹介、支社研修会における研究を強化し、マナー・事務手続き等を含めたお客さまへの適切な対応を徹底・推進（4月から毎月実施） ○ ご契約いただいている保障内容をわかりやすく解説した「ご契約内容確認書」を作成する保険種類の拡大により、お客さまへのご説明を充実（7月から） ○ 新人営業職員については、採用前面談の充実などにより適性を十分判断した採用と初期育成段階における公正な事務手続き、適正な募集、お客さまの保護・利便に関する教育の充実などにより、営業職員の定着率の向上に努める（4月から） ○ 顧客担当者制度を活用した担当営業職員退職後の円滑な後任の設定と新担当者へのアフターサービス指導の徹底（4月から）
(2)	<p>新契約募集時のお客さま視点に立った説明力、対応力の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 営業組織の評価をこれまでの死亡保障重視からお客さまニーズに基づく多種多様な保障の提供を重視する体系へ変更し、支社・営業所に対する最適保障提案の指導を徹底（4月から） ○ 商品提案に関する専門知識・コンサルティング力を有する専門職（FP担当）を全支社に配置し、お客さまへの商品説明力を強化（4月から） ○ 「契約概要」「注意喚起情報」等の書類を1つのファイルにまとめ、新契約募集時のお客さまへの重要事項説明を推進（4月から） ○ 「生命保険の契約にあたっての手引（ご購入者手引き）」を営業活動時に活用し、お客さまがご自身のニーズに合った生命保険を選択いただくための情報提供の推進（2月より先行実施）
(3)	<p>支社・営業所等におけるコンプライアンスの徹底</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 営業管理職・営業職員に対し、営業所朝礼や支社研修会を通じて、適正な募集を指導・徹底するため事例研究等コンプライアンス教育を強化（4月から） ○ 「個人情報保護マニュアル」の改訂（4月）、これまでの個人情報漏洩事例研究を通じて、個人情報保護法の遵守に向けた教育を推進（4月から）

(9) 総合法人業務部（主として民間企業のお客さまに対する、法人営業担当等による企業保険等の販売推進、支援を行なう部署）

① 基本的役割

基本的 役割	主として民間企業のお客さまに対して、最適な商品・サービスを適正に提供し、総合窓口機能を発揮しうる営業推進態勢を構築・運営すること。	
	業務の基本姿勢	● お客さまの事業および福利厚生制度の充実・発展のため、迅速かつ適正な業務の遂行に努める。
	基本となる判断基準等の適切性確保	● 保険業法他関連法令に則り、お客さまのニーズに基づいた商品・サービスを、十分な理解が得られる説明を通じて適正に提供しうる規程・態勢を整備し、運営する
	基準に従った判断・運営の適切性確保	● 法人部および関連部署等からの情報収集・分析により、規程・態勢・施策の実効性・有効性について、お客さま満足度の観点から適時・適切な検証・見直しを行なう。
	お客さま対応の基本姿勢	● お客さまに対し、適正性・適法性・納得性のある提案・説明・対応を行なう。
お客さま窓口機能への対応・連携等	● 適切・迅速かつ納得性の高いお客さま対応が行なわれるよう、関連各部と連携し、法人部等に対する教育・指導を行なう。	

② 2006年度運営方針

No	運営方針
(1)	<p>お客さまのための保全サービスの充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 法人営業担当者の業績評価にお客さまからの信頼度を量る「品質・信頼向上項目」を新たに設定し、保全サービス活動を指導・推進（4月から） ○ 法人営業担当者向け企業年金照会窓口を開設し、お客さまからのお申し出に対する適切かつ迅速な対応を推進（4月から） ○ 適格退職年金制度からの移行のため、法人営業担当者に対する企業年金最新情報の定例配信等サポートツールを充実（4月から）
(2)	<p>募集時のお客さま視点に立った説明力、対応力の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ お客さまの課題解決に向け、企業の窓口担当者に対し「リスクソリューションセミナー」を開催（7月） ○ 「契約概要」「注意喚起情報」等の導入により、お客さまへの重要事項説明を推進（7月から） ○ お客さまの課題解決事例研究（三半期ごと）および団体年金、損害保険、貸付等に係わる社内研修の体系的実施（年2回）等により法人営業担当者のコンサルティング力を強化
(3)	<p>法人営業組織におけるコンプライアンスの徹底</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 定例会議における事例研究（お客さまからの「承り票」）等を通じ、法人営業担当者へのコンプライアンスを徹底（毎月） ○ 適切な事務手続き、適正な募集、お客さまの保護・利便に関する教育を充実（4月から）

(10) 総合福祉業務部（主として官公庁・労働組合・広域市場等のお客さまに対する、法人営業担当等による企業保険等の販売推進、支援を行なう部署）

① 基本的役割

基本的 役割	主として官公庁・労働組合・広域市場等のお客さまに対して、最適な商品・サービスを適正に提供しうる営業推進態勢を構築・運営すること。	
	業務の基本姿勢	<ul style="list-style-type: none"> ● お客さまの福利厚生制度の安定・発展に対して当社の貢献が期待されていることをふまえお客さま満足度向上に視点をおいて業務を遂行する。
	基本となる判断基準等の適切性確保	<ul style="list-style-type: none"> ● お客さまのニーズに基づいた適切な団体福祉制度運営（制度推進・商品・サービス等）を、十分な理解が得られる説明を通じて適正に提供しうる規程・態勢を整備する。
	基準に従った判断・運営の適切性確保	<ul style="list-style-type: none"> ● 規程・態勢の実効性・有効性について、お客さま満足度維持・向上の観点から適時・適切な検証・見直しを行なう。
	お客さま窓口機能への対応・連携等	<ul style="list-style-type: none"> ● 適切・迅速かつ納得性の高いお客さま対応が行なわれるよう、関連各部と連携し、法人部等に対する教育・指導を行なう。

② 2006年度運営方針

No	運営方針
(1)	<p>お客さまのための保全サービスの充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 法人営業担当者の業績評価にお客さまからの信頼度を量る「品質・信頼向上項目」を新たに設定し、保全サービス活動を指導・推進（4月から） ○ ご契約団体へのインターネット事務支援システムの導入と支払手続きの進捗状況をお知らせするご請求相談サービス等の拡充により、保全サービスの提供を推進（4月から） ○ ご契約団体が実施するご遺族の方への事務手続き等のガイダンス支援、メンタルヘルスカウンセリング等の付加価値サービスの提供を推進（4月から） ○ お客さまからのご意見・ご要望等の分析を行い、法人営業担当者へのフィードバックの実施により保全サービスを徹底（継続）
(2)	<p>募集時のお客さま視点に立った説明力、対応力の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ パンフレット・申込書類の充実（A3化や文字の拡大の推進）を図り、お客さまへのわかりやすい商品説明を推進（7月から） ○ 「契約概要」「注意喚起情報」等の導入により、お客さまへの重要事項説明を推進（7月から） ○ 面談コンサルティングとコールセンターの拡充を通じ、更新時における商品説明、お手続き等の照会対応を推進（10月から）
(3)	<p>法人営業組織におけるコンプライアンスの徹底</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 定例会議における事例研究（お客さまからの「承り票」）等を通じ、法人営業担当者へのコンプライアンスを徹底（毎月） ○ 適切な事務手続き、適正な募集、お客さまの保護・利便に関する教育を充実（4月から）

(11)新市場業務部（金融機関を中心とした募集代理店による個人保険の販売推進、支援を行なう部署）

①基本的役割

基本的 役割	金融機関を中心とした募集代理店（Ⅱ型）の健全な発展を通じて、お客さまに対する優れた商品提案と質の高いサービスを提供する態勢を構築すること。	
	業務の基本姿勢	<ul style="list-style-type: none"> ● 生命保険事業の社会的使命を常に自覚するとともに、お客さまにご自身のニーズに合致した保険商品を適切にご選択・ご加入いただけるよう、募集代理店による適正な保険募集を推進する。 ● 不利益情報も含め商品の内容・特性を十分にご理解いただけるよう、説明義務を果たしうる態勢整備に努める。 ● 募集代理店によるお客さま満足度の高いサービスの提供に向けた態勢整備に努める。
	基本となる判断基準等の適切性確保	<ul style="list-style-type: none"> ● 募集代理店が、保険業法をはじめとする法令等を遵守し、説明義務を果たすとともにお客さまのご意向を十分に確認することで、お客さま満足度の高い保険募集・サービス提供を行ないうる態勢を整備する。
	基準に従った判断・運営の適切性確保	<ul style="list-style-type: none"> ● 適正かつ迅速な募集・契約サービスの遂行ができる募集代理店を設置・育成・管理するとともに、継続的な教育・指導を行なう態勢を整備・運営する。 ● 募集代理店のお客さまへの対応状況を検証する態勢を整備・運営する。
	お客さま対応の基本姿勢	<ul style="list-style-type: none"> ● 常に募集代理店との円滑な連携のもと、お客さまに対し誠実かつ迅速な対応を行なう。
お客さま窓口機能への対応・連携等	<ul style="list-style-type: none"> ● お客さまからの高い満足度を得られるよう、関連各部と迅速かつ円滑な連携を行なう。 	

②2006年度運営方針

No	運営方針
(1)	<p>お客さまニーズをふまえた委託先金融機関の販売方針等に即した支援の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 金融機関の保険販売担当者向けの集合研修の開催頻度・カリキュラムを充実し、FP知識等の販売技能向上を支援（8月から） ○ 規制緩和の動向および提供商品の多様化をふまえ、代理店支援担当者に対し販売ノウハウ・事務手続き等の研修を充実し、代理店支援を強化（4月から）
(2)	<p>お客さまニーズをふまえた募集代理店のコンサルティング営業推進に向けた支援の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 社外専門人材（社会保険労務士等）との連携強化により、代理店のコンサルティング営業推進を支援（4月から） ○ 募集人に対する初期研修に加え、より実践的な内容を盛り込んだフォローアップ研修を新規に開催（5月、10月） ○ 代理店のご要望を反映し、既存募集人に対するレベルアップ研修への参加機会を拡大（11月）
(3)	<p>お客さまの視点に立ったサービス提供のための代理店支援の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 代理店のご意見・ご要望等を集約・分析し、代理店支援担当者等を通じて、代理店のお客さま対応力を向上（4月から） ○ 「契約概要」「注意喚起情報」等の書類を1つのファイルにまとめ、新契約募集時のお客さまへの重要事項説明を支援（4月から）
(4)	<p>代理店におけるコンプライアンスの徹底および内部管理態勢強化への支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 適正な募集に関するコンプライアンスマニュアル改訂・ビデオ作成等の教育教材の充実と指導の強化（4月から） ○ 募集代理店向けコンプライアンスプログラム（教材・研修一体のプログラム）を新規に作成し、コンプライアンス教育を支援（10月） ○ 内部管理自己点検を全代理店に拡大し、改善指導を強化（4月から）

(12) エージェント業務部 (個人代理店による個人保険の販売推進、支援を行なう部署)

① 基本的役割

基本的 役割	個人および法人のお客さまに対して、最適な商品と優れたサービスを適正に提供しうるエージェントチャネル・営業推進態勢を構築するとともにその指導・支援を行なうこと。	
	業務の基本姿勢	<ul style="list-style-type: none"> ● 生命保険事業の社会的使命を常に自覚するとともに、お客さまにご自身のニーズに合致した保険商品を適切にご選択・ご加入いただけるよう、エージェントチャネルによる適正な保険募集を推進する。 ● 不利益情報も含め商品の内容・特性を十分にご理解いただけるよう、説明義務を果たしうる態勢整備に努める。 ● エージェントによるお客さま満足度の高いサービスの提供に向けた態勢整備に努める。
	基本となる判断基準等の適切性確保	<ul style="list-style-type: none"> ● エージェントが、保険業法をはじめとする法令等を遵守し、説明義務を果たすとともにお客さまのご意向を十分に確認することで、お客さま満足度の高い保険募集・サービス提供を行ないうる態勢を整備し、その施策を実行する。
	基準に従った判断・運営の適切性確保	<ul style="list-style-type: none"> ● 適正な募集・契約サービスの遂行ができるエージェントを設置・育成・管理するとともに、継続的な教育・指導を行なう態勢を整備・運営する。 ● エージェントのお客さまへの対応状況ならびに契約の適切性を検証する態勢を整備・運営する。 ● エージェントの意見を収集・分析し、業務に反映させる態勢を整備・運営する。
	お客さま対応の基本姿勢 お客さま窓口機能への対応・連携等	<ul style="list-style-type: none"> ● エージェントとの円滑な連携のもと、お客さまに対し誠実かつ迅速な対応を行なう。 ● お客さまからの高い満足度を得られるよう、エージェントに対する教育・指導を行なうとともに、関連各部と迅速かつ円滑な連携を行なう。

② 2006年度運営方針

No	運営方針
(1)	<p>お客さまへのアフターサービスの充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ エージェントの処遇体系において、これまでの新契約重視からお客さまとの良好な関係維持をより評価することとし、エージェントのアフターサービス活動を指導・推進（4月から） ○ 合同研修会においてお客さまの苦情の事例研究を強化し、事務手続き等を含めたお客さまへの適切な対応を徹底・推進（4月から毎週実施） ○ ご契約いただいている保障内容をわかりやすく解説した「ご契約内容確認書」を作成する保険種類の拡大により、お客さまへのご説明を充実（7月から）
(2)	<p>新契約募集時のお客さま視点に立った説明力、対応力の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ エージェントの高度なFP知識習得にむけた外部講師等によるFP研修を定期的に関催（4月以降隔月6回開催） ○ 「契約概要」「注意喚起情報」等の書類を1つのファイルにまとめ、新契約募集時のお客さまへの重要事項説明を推進（4月から） ○ 「生命保険の契約にあたっての手引（ご購入者手引き）」を営業活動時に活用し、お客さまがご自身のニーズに合った生命保険を選択いただくための情報提供の推進（4月から） ○ お客さまのご意見・ご要望、エージェントからの提言等をふまえ、エージェントへの情報提供を充実するとともに販売支援ツールを改善（毎月）
(3)	<p>エージェント業務部におけるコンプライアンスの徹底および内部管理態勢の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 関連各部とのコンプライアンス推進状況報告会の毎月開催により、法令遵守・自己点検・内部監査状況を確認し、コンプライアンス・内部管理を強化（4月から） ○ エージェントに対するコンプライアンス研修を定期的に関催（4月から毎週実施） ○ 全エージェント・所属員が社外コンプライアンス実践講座を受講（5月終講予定）