

2006年度「運営方針」の実施状況

- ・当社は、2006年6月に、業務改善計画および「明治安田再生プログラム」に基づき、「お客さまを大切にする会社」の実現に向け、お客さまへの商品・サービスの提供に関わる本社組織の「基本的役割」と「運営方針」を公表いたしました。
- ・「基本的役割」とは、本社の各組織に求められる役割・機能等について、以下の視点から整理・明文化したものであり、業務執行において、本来あるべきお客さまの視点での業務運営を維持するためのものです。
 - (1) 業務の基本姿勢
 - (2) 基本となる判断基準等の適切性の確保
 - (3) 基準に従った判断・運営の適切性の確保
 - (4) お客さま対応の基本姿勢
 - (5) お客さま窓口機能との連携
- ・「運営方針」とは、お客さまへの商品・サービスの提供に関わる本社組織において、年度ごとに重点的に実施すべき事項とその具体的な取組みを定めたものです。
- ・「基本的役割」と「運営方針」の公表により、「社会に開かれた会社」への取組みの一環として、お客さま・社会の皆さまに、お客さまに関わる具体的な取組みをお知らせし、確実に実行してまいりました。
- ・このたび、2006年度「運営方針」の実施状況をとりまとめましたので、その内容を公表いたします。

2007年5月

－ 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 . . . P 3

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 . . . P 4
- (3) 契約部 . . . P 5
- (4) 契約サービス部 . . . P 6
- (5) 保険金部 . . . P 7
- (6) 法人サービス部 . . . P 9
- (7) 団体年金サービス部 . . . P 11

3. 販売・サービスを推進する部署

- (8) 業務部 . . . P 12
- (9) 総合法人業務部 . . . P 14
- (10) 総合福祉業務部 . . . P 16
- (11) 新市場業務部 . . . P 18
- (12) エージェント業務部 . . . P 19

※上記の部署名は2006年度の組織名称

(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等の提言を行なう部署）

No.	運営方針・具体的な取組み	実施状況
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） ・手続き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） 	<ul style="list-style-type: none"> ○苦情発生要因の分析、お客さま満足度調査の結果等にもとづき、経営層に改善策の提言を行なうとともに、「お客さまの声」推進委員会および法人市場「声」推進分科委員会において業務改善の確実な取組みを促進し、その進捗状況をフォロー（毎月） ○苦情の状況を経営会議、監査委員会および取締役会に定期的に報告（経営会議には毎月、監査委員会・取締役会には四半期毎） ○総合満足度調査（1～2月）および手続き局面に応じた満足度調査（加入7～8月、保全11～12月、解約11～12月）を実施（年4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」を発行（6月）
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） 	<ul style="list-style-type: none"> ○「MOT提案システム」を展開し、従業員からの業務改善提案を集約して各業務担当部による回答とあわせて社内を開示（4月から継続） ○MOT提案件数4,711件、うち業務改善提案3,967件、回答数3,349件（3月末）
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） 	<ul style="list-style-type: none"> ○お客さま対応マニュアルを登録制とし、内容を点検のうえ一元管理（登録件数125件：3月末） ○お客さま向けの各種ご説明文書をわかりやすさ等の観点から点検し、改善を提案（提案数39件：3月末）
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） 	<ul style="list-style-type: none"> ○ホームページにおけるコミュニケーションセンター・支社・支払相談室等の「お問い合わせ窓口」の表示・レイアウト等をわかりやすく改訂（4月） ○2006年度版「明治安田生命からのお知らせ」における「お問い合わせ先」の記載スペースを前年度の2.5倍に拡大（12月） ○支払相談室へのお申し出1,341件、不服申立制度のご利用31件（3月末）。なお、支払相談室へのお申し出状況および不服申立制度のご利用状況については経営会議に報告し、運営の適切性を確保（四半期毎） ○支社等において解決が長期化しているお申し出についての支援を行なうとともに、本社関連各部に対して進捗管理に関する指導を実施（毎月）

(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)

No.	運営方針・具体的な取組み	実施状況
①	<p>「安心してご加入いただける商品」の充実</p> <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) 	<ul style="list-style-type: none"> ○7つの生活習慣病、公的介護保険制度による介護状態といったわかりやすい支払事由により、軽度から重度まで医療・介護保障をパッケージした新商品「ライフアカウントL.A. Double『7ガード』」を発売 (11月) ○ご職業の告知またはわかりやすい5つの告知をしていただくだけで、一生涯の保障と長期的な資産形成の両方に備えられる新商品「エブリバディ」を発売 (9月) ○「医療保険 MYどっく」にご加入いただける年齢範囲を「40～70歳」から「18～80歳」に拡大。また、「ライフアカウントL.A.」については、加入時の最低保険金額の引下げを実施 (4月)。さらに、まもなく特約の更新をお迎えになるお客さまが「ライフアカウントL.A.」に転換しやすいよう取扱規程を緩和 (7月)
②	<p>「安心して生きていくための保障」の充実</p> <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) 	<ul style="list-style-type: none"> ○将来のゆとりある老後を設計したいお客さまの自助努力を支援する、従来と比べて受取率を高めた個人年金『年金ひとすじ』を発売 (9月) ○妊娠・出産等の女性の不安にお応えする商品として「女性医療保険 才色健美」を開発 (発売は2007年6月)
③	<p>お客さまにわかりやすい販売資料・冊子の作成</p> <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、該当個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) 	<ul style="list-style-type: none"> ○すべての商品の保険設計書 (契約概要) をカラー化 (4月) ○お客さまの声推進諮問会議のご意見等をふまえ、保険設計書のレイアウト見直しや図解の充実等を実施 (7月) ○わかりやすい約款冊子の実現に向けて、以下の改善・工夫を実施 (4月) <ul style="list-style-type: none"> ・中高年向け商品の約款の文字を拡大 ・該当個所を索引できる爪かけの創設 ・専門用語の解説の充実 ・目的別目次の創設 ○約款冊子に給付金のお支払いに関する代表例を記載 (9月から順次)
④	<p>商品開発態勢の整備</p> <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) 	<ul style="list-style-type: none"> ○開発商品単位にチェックリストを活用した多面的な検証・確認および開発工程の標準化を推進 (4月から継続)

(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)

No.	運営方針・具体的な取組み	実施状況
①	<p>お客様の利便性向上の視点に立った引受手法の充実</p> <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) ○お客様の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) 	<ul style="list-style-type: none"> ○医学的データを収集・分析し、同データにもとづき、より適切な引受条件をお客さまに提示する観点から、引受査定基準を見直し (4月から適宜) ○新商品の保障内容に応じて、お客様の納得性に配慮した引受査定基準を策定 (9月、11月) ○死亡保障と医療保障との分離査定を開始 (9月) ○通算入院保障日額の引受目安の改訂、職業別の加入限度額の拡大等、新契約取扱範囲を緩和 (4月) ○法人契約における1法人あたりの総額保険料による取扱制限を緩和 (11月)
②	<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"> ○お客様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) 	<ul style="list-style-type: none"> ○査定結果通知システムにおいて通知する不備番号を新設・改訂し、不備発生時の対応方法をわかりやすくすることによりお客さま対応を向上 (4月、7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) ○商品の多様化に対応した簡易新契約事務を開発・稼動 (9月) ○契約時の引受査定に関するお客さまからの照会対応を充実 (4月) ○支社・営業所・営業職員等が出席する諸会議・諸研修に講師を派遣し、「契約引受」についてのお客さまへの説明を強化 (毎月) ○お客様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説明を充実するため、支社・営業所等へ教育教材を提供するとともに、確認テストを実施 (8月) ○「特別条件付契約のしおり」を改訂 (使用開始は商品改定と同時: 2007年6月から)
③	<p>新契約引受け態勢の強化</p> <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) 	<ul style="list-style-type: none"> ○引受査定担当者に対する教育研修を定例的に実施 (毎月) ○各関連部と連携して契約確認業務の見直しに着手・検討中 (4月から継続)

(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）

No.	運営方針・具体的な取組み	実施状況
①	<p>お客様の利便性向上の視点に立った保全手続きの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ○お客様のご意見・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） ○お客様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） 	<ul style="list-style-type: none"> ○個人年金の手続きを中心として手続き全般にわたり、必要書類の緩和、本人確認手段の多様化等による手続きの平易化・簡素化を実施（５月から） ○契約者貸付のご返済および解約手続きの一部について、お客様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を実施（契約者貸付返済１月、解約３月から） ○セブン銀行のＡＴＭでのカード手続きの新規取扱い、電話でのお支払い手続きが可能な携帯電話会社の拡大を実施（１０月）
②	<p>お客様への説明の充実、お客様対応の向上</p> <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」についてのお客様対応力を強化（４月から） 	<ul style="list-style-type: none"> ○満期（すえ置満期）・年金・定期保険満了時配当・失効契約に関する通知について、発信頻度や説明内容を拡充するとともに、失効契約に関する通知に解約請求書を同封することにより、お申し出があった場合の適確かつ迅速なお支払い手続きを促進（４月、１０月） ○支社・営業所の事務職員を対象とした研修の実施、保全手続きに関する教育資料の提供等を実施（４月から）
③	<p>ご契約の管理態勢の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ○お客様のご意見・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） 	<ul style="list-style-type: none"> ○お客様のご意見・ご要望、ＭＯＴ提案等を受け、システム改訂２８件、事務処理の見直し１７件、帳票改訂６０件を実施（通年） ○「もっと！ＭＯＴ運動」において「スキルアップ・チーム」を組成し、新商品の勉強会、テーマ別事務研修等を実施（通年） ○「保全業務総点検」において９４手続きの点検を行ない、事務処理の見直しにより改善可能な課題１５８件の対応を完了するとともに、システム開発を必要とする課題への対応に着手（一部は完了）

(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)

No.	運営方針・具体的な取組み	実施状況
①	<p>お客様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"> ○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) 	<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新「給付金ご請求のご案内」作成システムを開発 (6月)。同システムにより、給付金の請求書作成時に当該給付金以外にもお支払いできる可能性がある場合、その旨をお客さまへご案内 (6月から) ○給付金の支払対象可否に関する一次判断を行なう「給付金一次判断サポートシステム」を順次高度化 (6月、10月、1月)
②	<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) 	<ul style="list-style-type: none"> ○お支払いに該当しないと判断した場合のお客さまあて説明文書について、「お客さまの声」統括部によるチェックの結果をふまえた改訂を実施(随時)するとともに、請求書作成拠点およびその連絡先等を表示(4月) ○冊子(「保険金・給付金のご請求について」)を改訂し、掲載しているお支払いする場合とお支払いできない場合の具体的事例の内容充実、請求案内に関するご説明等を追加(4月、2007年4月再改訂) ○お支払いに該当しないと判断したご契約の具体的事例を社外公表(5月以降四半期毎) ○手術保障特約における支払対象手術・支払対象外手術の具体的事例をホームページに掲載(10月) ○支社で開催している営業所長会議、事務職員研究会等に保険金部職員が出席し、新システムに関する説明、お支払いに関する情報提供等を実施(5月から) ○「もっと!MOT運動」(全社運動)の一環として、約款解釈を含めた事例紹介等の教材を支社・営業所に提供(10月から)

No.	運営方針・具体的な取組み	実施状況
③	<p>保険金・給付金支払態勢の強化</p> <p>○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）</p> <p>○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）</p> <p>○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）</p>	<p>○新任の支払査定担当者を対象とした研修、弁護士・査定医を講師とした支払査定担当者向けの研修会・勉強会を継続的に開催（4月から）</p> <p>○生命保険協会の「生命保険支払専門士試験制度」の発足に向けた対応を実施（9月から）</p> <p>○支払審査室における支払業務点検の継続実施および保険金等支払審査会の審査結果にもとづく支払査定基準の改訂（10月）等により査定の適正化・均質化を確保</p> <p>○事務ミス等による支払もれの未然防止策（診断書レイアウトの改訂、データ入力マニュアルの改訂、支払もれ事例をもとに編集した「チェックポイントファイル」の活用等）を実施（4月から）</p> <p>○支払もれを抜本的・持続的に防止すること、および契約内容にもとづきお支払いできる可能性がある保険金・給付金等を確認してもれなくご案内することを目的に「支払サポートグループ」を新設（1月）</p>

(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)

No.	運営方針・具体的な取組み	実施状況
①	<p>お客様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、お客様へのご説明を充実 (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) 	<ul style="list-style-type: none"> ○「ご請求相談センター」の対象団体を 330 団体から 454 団体へ拡大 (3 月末)。なお、同センターを運営する組織を「法人請求相談グループ」として独立し、より充実したお客様対応の推進態勢を整備 ○インターネットを活用し、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「GW支援システム」の拡充を順次実施 (5月、10月)。また、支払いの入力・査定事務に「ワークフローシステム」を導入し、同システムをベースに案件単位の処理状況等の情報を法人部と共有することでお客様からの照会への対応力を強化 (10月から) ○一定金額以下の入院給付金の請求手続きにおいて、「入院状況報告書」の提出により診断書の提出を不要とする取扱い、死亡診断書のコピーで取扱可能な範囲の拡大を実施 (4月) ○消費者信用団体生命保険のお支払い時には遺族から了知書をいただいたうえでお支払いするよう事務取扱いを改定 (11月)
②	<p>お客様の利便性向上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"> ○お客様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) 	<ul style="list-style-type: none"> ○記載事項の見やすさ、わかりやすさの観点から加入申込書を改訂 (10月)。また、加入申込書を作成・管理するシステムとして「新申込書作成システム」(10月) および「新収録システム」(11月) を稼動 ○告知事項・重要事項等をよりご理解いただくため、告知関係の専用照会窓口を開設 (7月)。また、正しい告知をしていただくために申込書兼告知書をわかりやすく改訂したほか、契約概要・注意喚起情報を書面で配付することにより重要事項の説明を強化 (7月から)。なお、消費者信用団体生命保険については、生命保険協会の自主ガイドラインに則った対応を実施 (12月から) ○支払業務の本社への事務集中化を完了 (12月)。契約・更新業務についても、前記「新申込書作成システム」「新収録システム」により本社への事務集中化を推進 ○手処理事務 23 業務のシステム開発・機械化を完了 (3月)。また、事務リスクが潜在する事務工程の改善、およびお客様の利便性向上の観点から保全サービスを充実 (12月)

No.	運営方針・具体的な取組み	実施状況
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） 	<ul style="list-style-type: none"> ○全国の法人部において団体窓口ご担当者との意見交換会を実施（7月から）。同意見交換会でいただいたご意見・ご要望を反映し、団体窓口ご担当者向けの「ご請求手続きガイド」を改訂する等、新たな課題点を洗い出し、その対応策を検討 ○保険金・給付金のご請求者を対象としたアンケート調査を実施し、ご請求手続きやお客さまとのコミュニケーション等に関する課題を洗い出し、対応方針を作成（10月）。また、お客さまから寄せられたご意見・ご要望にもとづき入金確認後の支払処理の改善、帳票の改訂等を実施（11月） ○法人部の会議に出席し、事務サービスの改善に向けた課題について、営業・事務担当者と意見交換を実施（随時）。また、法人事務担当者を対象とする研修会を開催し、連携態勢を強化（7月）
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） 	<ul style="list-style-type: none"> ○新任の支払査定担当者向け勉強会、弁護士を講師とした研修会等を通じ、約款解釈に関する知識等を習得（通年） ○お支払いに該当しないと判断したご契約の点検結果をふまえ、支払査定やお客さまあて通知等に関する改善策を検討・実施（毎月） ○支払審査室における支払業務点検の継続実施（4月から）、およびお支払いに該当しないと判断したご契約のサンプルを保険金等支払審査会上程することにより、査定の適正化・均質化を確保（毎月） ○支払もれを抜本的・持続的に防止すること、およびご契約内容にもとづきお支払いできる可能性がある保険金・給付金等を確認してもれなくご案内することを目的に「支払サポートチーム」を新設（1月）

(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)

No.	運営方針・具体的な取組み	実施状況
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、営業担当者への教育を支援 (継続) 	<ul style="list-style-type: none"> ○保全業務総点検の結果をふまえ、重要性の高いものから帳票の改訂等を順次実施 (7月から) ○営業部門、および各業務関連部との連絡会を定期的に開催し、連携態勢を強化 (毎月) ○諸会議・研修への講師派遣、営業担当者向けのマニュアル・Q & Aの提供等を実施 (随時)
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) 	<ul style="list-style-type: none"> ○「もっと！MOT運動」(小集団活動)において、会計事務、確定給付年金法、年金数理、電話対応マナー等に関する勉強会を開催 (5月から毎月) ○保全業務総点検を通じ、潜在する事務リスクを洗い出し、システム開発、事務処理の見直し等を継続して実施 (4月から着手)
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) 	<ul style="list-style-type: none"> ○本社法人営業部門の各部と連携し、営業担当者向け「適格退職年金からの移行マニュアル」、適格退職年金契約保全Q & Aの提供、「法人営業商品ハンドブック」の改訂を実施 (4月) ○契約保全業務における給付金の支払手続き・適格退職年金の解約手続き等を担当する総合職を増強するとともに、新契約関連業務において適格退職年金から確定給付年金へ要員をシフトすることにより増強 (4月、10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)

No.	運営方針・具体的な取組み	実施状況
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、お客さまの利便性向上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) 	<ul style="list-style-type: none"> ○お客さまとの良好な関係維持をより評価する営業職員制度・規程と平仄を合わせ、アフターサービス活動を指導・推進 (4月から)。これにより、営業職員の自己保有契約高が増加 ○営業所のコンプライアンス朝礼において、実際に発生した苦情の事例をもとにした教材を活用 (4月から毎月) ○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」を作成できる保険種類および対象契約範囲を拡大。とくに、特約の更新についてお客さまにご理解いただくため、更新後保険料の説明を強化 (6月) ○営業所見学会の適正な運営、適性を十分判断した採用等により、入社した新人営業職員の生命保険募集人登録率が大幅に改善 (3月末) ○初期育成段階における公正な事務手続き、適正な募集、お客さまの利便性向上に関する教育の充実等により、1年後の在籍率が向上 (3月末) ○営業職員の退職直後に、新担当者の配置を促進するとともに、新担当者による早期訪問を指導 (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) 	<ul style="list-style-type: none"> ○営業組織の評価体系の変更、および下期からの新商品・新特約の発売による商品ラインアップの充実により最適保障提案の指導を徹底したことから、新契約の件数は前年を大幅に上回る実績を実現 (通年) ○FP担当を配置するとともに、営業職員の資格昇格を目的とした「ランクアップマニュアル」等の商品説明力の向上のための情報提供を実施 (適宜) ○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た「重要事項説明ファイル」を作成し、その活用に関する教育・指導を実施 (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)」を営業職員の常時携行物に指定し、活用を徹底 (2006年2月から先行実施)

No.	運営方針・具体的な取組み	実施状況
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） 	<ul style="list-style-type: none"> ○営業管理職・営業職員に対し、不適正事象の発生事例等を素材とした教育および確認テストを実施（毎月）。また、支社の内部管理推進会議において、関連する諸テーマの指導を実施（毎月） ○「個人情報保護マニュアル」を改訂し、個人情報保護法の遵守に向けた教育を推進（4月）。あわせて、営業所のコンプライアンス朝礼において、実際の情報漏洩事例をもとにした教材を活用した教育を推進（毎月） ○金融庁の「保険検査マニュアル」等をふまえ、コンプライアンス推進態勢および保険募集管理態勢のさらなる強化・高度化を目的に、販売・サービス管理委員会を「コンプライアンス推進委員会」に改組のうえ、管下に「個人営業コンプライアンス推進特別分科委員会」を設置（11月）

(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）

No.	運営方針・具体的な取組み	実施状況
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） 	<ul style="list-style-type: none"> ○法人営業担当者の営業活動目標として「品質・信頼向上項目」を設定し、お客さまからの信頼の向上に向けた保全サービス活動の指導を推進（4月から） ○法人営業担当者向け企業年金照会窓口として「年金110番」を開設（4月）。法人営業担当者を通じた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 <ul style="list-style-type: none"> ・照会件数460件（4～3月累計） ○法人営業担当者に対する情報提供・サポートツールの充実を図るとともに、お客さまに対して以下の企業年金最新情報を提供 <ul style="list-style-type: none"> ・年金運用豆知識：12回配信 ・運用ナビゲーター：3回配信 ・年金数理豆知識：12回配信 ○お客さまからのご意見・ご要望にもとづき以下を実施し、法人営業担当者の提案力・情報発信を強化 <ul style="list-style-type: none"> ・総合型確定拠出年金の販売開始（9月） ・確定給付企業年金の有利利率保証特約の取扱開始（10月） ・簡易型キャッシュバランスプランに給与比例型を追加（1月）
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 	<ul style="list-style-type: none"> ○企業の窓口担当者向け「リスクソリューションセミナー」を開催 <ul style="list-style-type: none"> ・東京地区 「新会社法が求めるリスクマネジメント」（119社・156名出席）（7月） ・名古屋地区 「リスクソリューションセミナー」（56社・56名出席）（7月） 「人事政策勉強会」（14社・14名出席）（1月） ・大阪地区 「メンタルヘルスセミナー」（92社・112名出席）（7月） ○募集時のパンフレットに契約概要・注意喚起情報を反映（7月から）させるとともに、告知書のわかりやすさに重点を置いた告知文言の改訂を実施（10月）し、お客さまへの重要事項説明を推進 ○お客さまの課題解決に貢献した事例を「優秀契約」と認定し、法人営業担当者に研究事例として紹介（4～3月累計で87件） ○法人営業担当者に対し、団体年金、損害保険、貸付等に関する社内研修を体系的に実施

No.	運営方針・具体的な取組み	実施状況
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、お客さまの利便性向上に関する教育を充実（4月から） 	<ul style="list-style-type: none"> ○「お客さま満足向上推進会議」を開催し、お客さまからの「承り票」を活用した事例研究を実施するとともに、重要事項の説明、告知文言の改訂、本人確認法改正に伴う対応等について徹底（毎月） ○金融庁の「保険検査マニュアル」等をふまえ、コンプライアンス推進態勢および保険募集管理態勢のさらなる強化・高度化を目的に、販売・サービス管理委員会を「コンプライアンス推進委員会」に改組のうえ、管下に「法人営業コンプライアンス推進特別分科委員会」を設置（11月）

(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）

No.	運営方針・具体的な取組み	実施状況
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採用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） 	<ul style="list-style-type: none"> ○法人営業担当者の営業活動目標として「品質・信頼向上項目」を設定し、お客さまからの信頼の向上に向けた保全サービス活動の指導を推進（4月から） ○インターネット事務支援システムをご契約団体49団体に採用いただき、あわせて193団体に提供（3月末） ○ご遺族の方へのご請求事務手続き、将来生活設計に関する情報提供等を実施するガイダンスをご契約団体32団体に採用いただき、あわせて161団体に提供（3月末） ○健康情報誌の配布やメンタルヘルスカウンセリング等の付加価値サービスをセットした「健康応援プログラム」をご契約団体69団体に提供（3月末） ○お客さまからのお申し出を集約・分析し、法人営業担当者が定例会議において確認するとともに、苦情については、実際の事例にもとづく具体的な再発防止策を討議（毎月） ○団体窓口ご担当者との意見交換会を地域ごとに開催（10回開催、計90団体が出席）
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」等の採用により、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） 	<ul style="list-style-type: none"> ○わかりやすさの観点から作成した「新汎用申込書」をご契約団体51団体で採用（3月末） ○募集時のパンフレットに契約概要・注意喚起情報を反映（7月から）させるとともに、告知書のわかりやすさに重点を置いた告知文言の改訂を実施（10月）し、お客さまへの重要事項説明を推進 ○更新時に面談できなかったご加入者を中心に、電話による加入内容のご説明を拡充するとともに、お手続き等の照会に対する正確・迅速な対応を推進

No.	運営方針・具体的な取組み	実施状況
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、お客さまの利便性向上に関する教育を充実（4月から） 	<ul style="list-style-type: none"> ○「お客さま満足向上推進会議」を開催し、お客さまからの「承り票」を活用した事例研究、適切な事務手続き、適正な募集活動、お客さまの利便性向上に関する教育等を確認テストとともに実施（毎月）。 ○コンプライアンス統括部門の担当者を講師とし、実際に発生した事例にもとづくコンプライアンス学習を実施（9月、10月、11月、1月） ○金融庁の「保険検査マニュアル」等をふまえ、コンプライアンス推進態勢および保険募集管理態勢のさらなる強化・高度化を目的に、販売・サービス管理委員会を「コンプライアンス推進委員会」に改組のうえ、管下に「法人営業コンプライアンス推進特別分科委員会」を設置（11月）

(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）

No.	運営方針・具体的な取組み	実施状況
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） 	<ul style="list-style-type: none"> ○具体的な販売話法の習熟に向けて内容の充実を図り、集合研修を開催（8月から順次） ○新任の代理店支援担当者（代理店営業担当・業務役）に対する研修を行ない、代理店支援を強化（4月、7月、10月）
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） 	<ul style="list-style-type: none"> ○社会保険労務士との提携先を、これまでの東京・名古屋・大阪に加え、福岡にも拡大し、連携を強化（7月） ○募集人に対する初期研修を実施するとともに、フォローアップ研修を新規に開催（10月） ○代理店の個別要請に対応し、既存募集人のレベル等に応じた研修を開催（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） 	<ul style="list-style-type: none"> ○代理店のご意見・ご要望等を集約するためのマニュアルを作成するとともに、代理店からのご要望に対する具体的な対応を実施（4月から） ○銀行窓販向けに独自の募集資料パックを提供し、代理店による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） 	<ul style="list-style-type: none"> ○募集代理店向けコンプライアンスマニュアルおよび銀行向けの教材・ビデオを改訂し、提供することにより、適正な募集に関する指導を強化（4月から） ○金融庁の「保険会社向け総合的な監督指針」をふまえて内部管理自己点検シートを改訂するとともに、すべての代理店に内部管理自己点検を拡大し、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）

No.	運営方針・具体的な取組み	実施状況
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） 	<ul style="list-style-type: none"> ○エージェントの手数料規程を保有契約高と継続率に対する評価のウエイトを高めた内容に改訂し、アフターサービス活動を指導・推進（4月から） ○合同研修会に加え、毎月のコンプライアンス研修において、実際にお客さまから寄せられたお申し出をテーマとした事例研究を実施（年間12回） ○「ご契約内容確認書」の保険種類を拡大するとともに、朝礼・研修会等において記載内容・活用方法等に関する教育を実施し、お客さまへのご説明を充実（6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研修を定期的に行う（4月以降隔月年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） 	<ul style="list-style-type: none"> ○外部講師等によるFP研修を以下のとおり定期的に行う <ul style="list-style-type: none"> ・ 5月「新会社法」 ・ 7月「税制改正のポイント」 ・ 9月「見込み客の作り方」 ・ 11月「就業規則の見直し」 ・ 1月「決算書の見方」 ・ 3月「平成19年税制改正のポイント」 ○新契約募集時のお客さまへの重要事項説明については、合同朝礼等において研修を実施するとともに、エージェントの「活動日誌」にて説明・手交状況を確認（4月から） ○合同朝礼等において、「生命保険の契約にあたっての手引（ご購入者手引き）」の内容・使用例等に関する研修を実施。同手引をエージェントの常時携行物に指定して活用を徹底するとともに、エージェントの「活動日誌」にて使用状況を確認（4月から） ○エージェントの代表からの意見聴取の会（MOTサミット）を毎月開催し、お客さまのご意見・ご要望をふまえたエージェントからの提言事項を業務担当部に提案（提案数28件、うち改善数13件、うち検討中12件）

No.	運営方針・具体的な取組み	実施状況
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行う（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） 	<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を開催し、法令遵守・自己点検・内部監査状況を確認することにより、コンプライアンス・内部管理を強化（4月から毎月） ○毎月第1・第3月曜日の集合研修（隔週）におけるコンプライアンス研修に加え、毎週月・木曜日（集合研修開催時は除く）に、営業室ごとにコンプライアンス研修を実施（4月から） ○朝礼等において勉強会を開催し、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）

以 上