

2021年6月28日

## 「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく取り組み結果について

アフラック生命保険株式会社（代表取締役社長：古出 眞敏）は、「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく2020年の取り組み結果をまとめましたのでお知らせします。

当社は、お客様本位の業務運営をより一層推進するため、2017年6月に「お客様本位の業務運営に係る方針」を策定するとともに、その取り組み状況を定期的に公表することとしています。今般、本方針に係る2020年の取り組み結果をまとめましたので、別紙のとおりお知らせします。

主な取り組み結果は以下のとおりです（別紙参照）。

- お客様ニーズの多様化に応える商品ラインアップの充実（少額短期保険事業への参入）
- 保険のご相談からお申込みまでオンラインで実現できる「アフラックのオンライン相談」の導入
- ご契約者様専用サイト「アフラック よりそうネット」の各種手続きメニューの拡充
- 目の不自由な方に向けた、郵送物の情報をスマホアプリにより音声で聞くことができる音声コード「Uni-Voice」の導入

また、当社では金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社が公表している「お客様本位の業務運営に係る方針」および「お客様本位の業務運営に係る取り組み内容」との対応関係を明確化しました。

当社の「お客様本位の業務運営に係る方針」、取り組み結果、および「お客様本位の業務運営に係る取り組み内容」ならびに金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係の詳細については、当社オフィシャルホームページをご確認ください。

<https://www.aflac.co.jp/corp/profile/customer/policy.html>

当社はこれからも、「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく取り組みについて定期的に検証、見直しを行うことで、これまで以上にお客様にご満足いただけるようお客様本位の業務運営のさらなる推進に取り組んでまいります。

# 「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく取り組み結果について (2020年実績報告)

---



2021年6月  
アフラック生命保険株式会社

はじめに	・・・P2
金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係	・・・P3
「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づくKPIについて（2020年のKPI） <a href="#">【保険金・年金・給付金支払件数】、【お客様満足度】の2020年結果</a>	・・・P4
「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく取り組み結果について（2020年の取り組み結果） <a href="#">方針1. 「保険商品・サービスの開発、お客様へのご提案」</a>	・・・P5
<a href="#">方針2. 「保険契約ご継続中におけるサポート」</a>	・・・P11
<a href="#">方針3. 「お客様にお支払いいただく保険料の対価としてのサービス」</a>	・・・P18
<a href="#">方針4. 「販売代理店の育成、従業員の教育等」</a>	・・・P20
<a href="#">方針5. 「お客様本位の業務運営を実現するための態勢」</a>	・・・P23
<a href="#">新型コロナウイルス感染症に関するお客様への特別取扱いについて</a>	・・・P30

本資料では、「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく2020年のKPI\*（成果指標）および取り組み結果についてまとめました。

## お客様本位の業務運営に係る方針

方針1.  
保険商品・サービスの開発、お客様へのご提案

方針2.  
保険契約ご継続中におけるサポート

方針3.  
お客様にお支払いいただく保険料の対価としてのサービス

方針4.  
販売代理店の育成、従業員の教育等

方針5.  
お客様本位の業務運営を実現するための態勢

## 2020年の取り組み結果

## KPI（2020年）

保険金・年金・給付金支払件数  
お客様満足度

## 取り組み結果（2020年）

左記の方針1～5の  
それぞれに合致する主な取り組み

\* KPI（Key Performance Indicator）は、「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく取り組みの進捗状況について、定量的に把握し、その取り組みをより一層推進するための成果指標です。

金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社の「お客様本位の業務運営に係る方針」との対応関係は以下のとおりです。

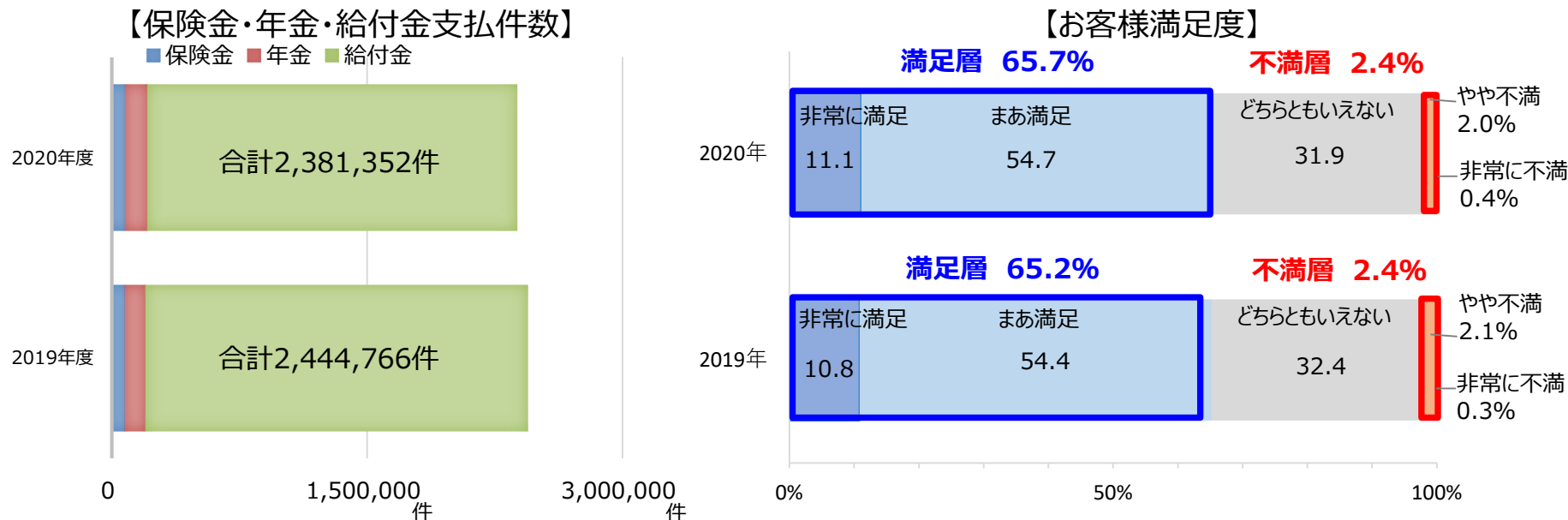
	方針 1	方針 2	方針 3	方針 4	方針 5
原則 2 ※	○	○		○	○
原則 3 ※					○
原則 4			○		
原則 5	○				
(注 1)	○		○		
(注 2～5)	○				
原則 6	○			○	
(注 1～4)	○				
(注 5)	○			○	
原則 7 ※		○	○	○	○

※原則 2、3、7は（注）を含みます。「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細につきましては、金融庁ホームページをご確認ください。  
<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

## 【保険金・年金・給付金支払件数】、【お客様満足度】の2020年結果



「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づくKPI（成果指標）に設定している「保険金・年金・給付金支払件数」\*1および「お客様満足度」\*2の状況は以下のとおりです。



- ✓ 保険金・年金・給付金支払件数の合計は、前年度より微減しました。これは新型コロナウイルス感染症拡大による行動自粛の影響と考えています。
- ✓ お客様満足度は、満足層が微増しており、前年度と同水準と評価しています。今後も、お客様にご満足いただけるよう「お客様本位の業務運営」に努めてまいります。

\*1 「保険金・年金・給付金支払件数」は2021年3月末時点の数字です。「保険金等のお支払い状況について」  
<https://www.aflac.co.jp/corp/profile/customer/payment.html>で公表している保険金・給付金のお支払い件数とは算出基準、集計する対象が異なるため件数が異なります。

\*2 アフラックの総合満足度の回答の選択肢は「非常に満足」「まあ満足」「どちらともいえない」「やや不満」「非常に不満」の5択で行っています。「どちらともいえない」という中間選択肢を設けることで(1)ご契約者の状況をより正しく把握すること(2)改善の取り組み結果を数値として細かく把握し、引き続き業務の改善に努めています。

2020年の満足層の割合について、内訳数値の小数点第二位の四捨五入の関係で、65.7%となります。

(実施時期：2020年10月～11月、調査方法：郵送調査、調査対象：ご契約者50,000名、回答数：14,918名)

## 方針1. 「保険商品・サービスの開発、お客様へのご提案」(1/6)



## お客様のライフステージや医療環境の変化に対応していく「アフラック式」の推進

## 「アフラック式」とは・・・

当社は、人生100年時代を迎える中、お客様が「生きるリスク」にしっかりと備えていただくため、公的制度や医療環境の変化、さらにはライフステージごとのリスクに応じた最適な保障を提案し続ける「アフラック式」を展開しています。

- ✓ がん保障、医療保障をベースとして、就労所得保障や介護保障など、お客様のライフステージに応じた最適な保障を提供するための商品ラインアップを強化しています。
- ✓ 医療を取り巻く環境の変化や、がん保険や医療保険のご契約者のニーズに応じて、最適な見直し方法(条件付解約、追加契約、特約中途付加)\*をご提供しています。
- ✓ お客様のライフステージにおいて、健康状態が変化しても最新かつ最適な保障を備えることができる仕組みをご提供しています。
- ✓ テレビCMやご契約者様専用サイト、アフラックメール（年に1度お送りしているご契約内容のお知らせ）、代理店からの情報などを通じて、アフラック式の保険の備え方や、最新の保障をご案内しています。

\* 条件付解約は、現在のご契約を解約し、新しいご契約に加入することで保障を充実させることができます。追加契約は現在のご契約をそのまま継続し、そのご契約とは異なる内容を追加することで保障を充実させることができます。特約中途付加は、現在ご契約の保障内容や保険期間は変えずに保障を充実させることができます。

それぞれの見直し方法の詳細は、<https://www.aflac.co.jp/keiyaku/tokuyaku/>をご覧ください。

## 方針1. 「保険商品・サービスの開発、お客様へのご提案」(2/6)



## がんの治療を幅広くまとめて保障する〈生きるためのがん保険Days1 ALL-in〉の発売

- ✓ がん治療に関する給付金を一つにまとめた「がん治療保障特約」を設けることで、保障の不足が発生せず、治療の多様化や長期化に対して備えることができます。
- ✓ 高額療養費制度の自己負担限度額を踏まえた給付額を設定することで、合理的にがん治療に備えることができます。
- ✓ 新がん保険およびスーパーがん保険に対して、「がん治療保障特約」をはじめとする特約の中途付加が可能となり、今までご加入いただいたがん保険を活かしながらがん保障の最新化ができます。



## ムダなく最適な保障を備えられる〈医療保険 EVER Prime〉の発売

- ✓ 短期入院に対する一律10日分の保障や外来手術前後の通院保障など、多様化する治療に対して手厚い保障を実現しました。
- ✓ 三大疾病の保障は、対象となる疾病を拡大するとともに、支払い事由を改定することで、従来より手厚い保障を備えられます。さらに、特定生活習慣病保障特約や健康祝金特則などを新設したことで、お客様がニーズに応じて、豊富なラインアップから必要な保障を選択できます。
- ✓ 一部疾患のお引き受けの基準を緩和したことで、より多くのお客様にご加入いただけるようになりました。





## 方針1. 「保険商品・サービスの開発、お客様へのご提案」(3/6)



## お客様ニーズの多様化に応える商品ラインアップの充実 -少額短期保険事業\*1への参入-

- ✓ 時代とともに多様化するお客様ニーズや市場動向の変化に合わせて、アフラック生命グループの商品ラインアップを充実させる保険商品や先進的な保険商品を機動的に開発していくために、当社の子会社であるSUDACHI少額短期保険株式会社\*2を設立し、第一弾商品として、引受基準緩和型医療保険〈SUDACHIのささえる医療保険〉を発売しました。
- ✓ 本事業への参入により、変化の激しい時代においても全てのステークホルダーに対して新たな価値を提供しつづけ、企業価値の向上を実現していきます。



会社名	SUDACHI少額短期保険株式会社
代表取締役社長	牧野 カ也
所在地	東京都調布市小島町2-33-2 アフラックスクエア
資本金	2億9,500万円
株主	アフラック生命保険株式会社(100%子会社)
設立	2020年4月(登録日:2020年12月17日)

\*1 保険業のうち一定の事業規模の範囲内において、保険金額が少額、保険期間1年(第二分野については2年)以内の保険で保障性商品の引受のみを行う事業として、「少額短期保険業」が設けられています。

\*2 SUDACHI少額短期保険株式会社の詳細は <https://www.sudachi.co.jp/>をご覧ください。

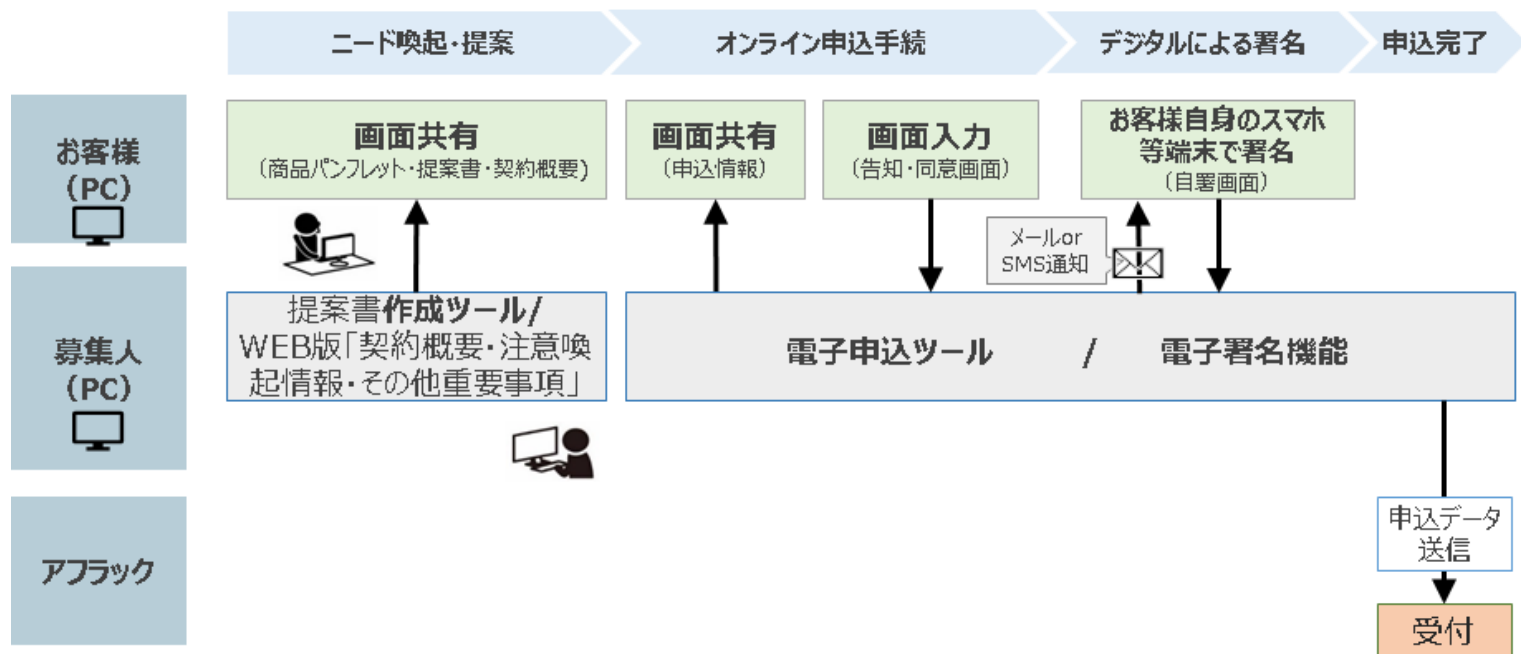
## 方針1. 「保険商品・サービスの開発、お客様へのご提案」(4/6)



## 保険のご相談からお申込みまでオンラインで実現できる「アフラックのオンライン相談」の導入

デジタルテクノロジーを最大限に活用した新たな保険募集プロセスの仕組みを導入しました。新型コロナウイルス感染拡大防止への意識の高まりに伴う非対面による加入ニーズや、遠隔地にお住まいのお客様、介護・育児などのご事情をお持ちのお客様に対しても、オンライン相談ツールの利用により、保険のご案内ができるようになりました。

### 【オンライン相談における申し込みフロー】



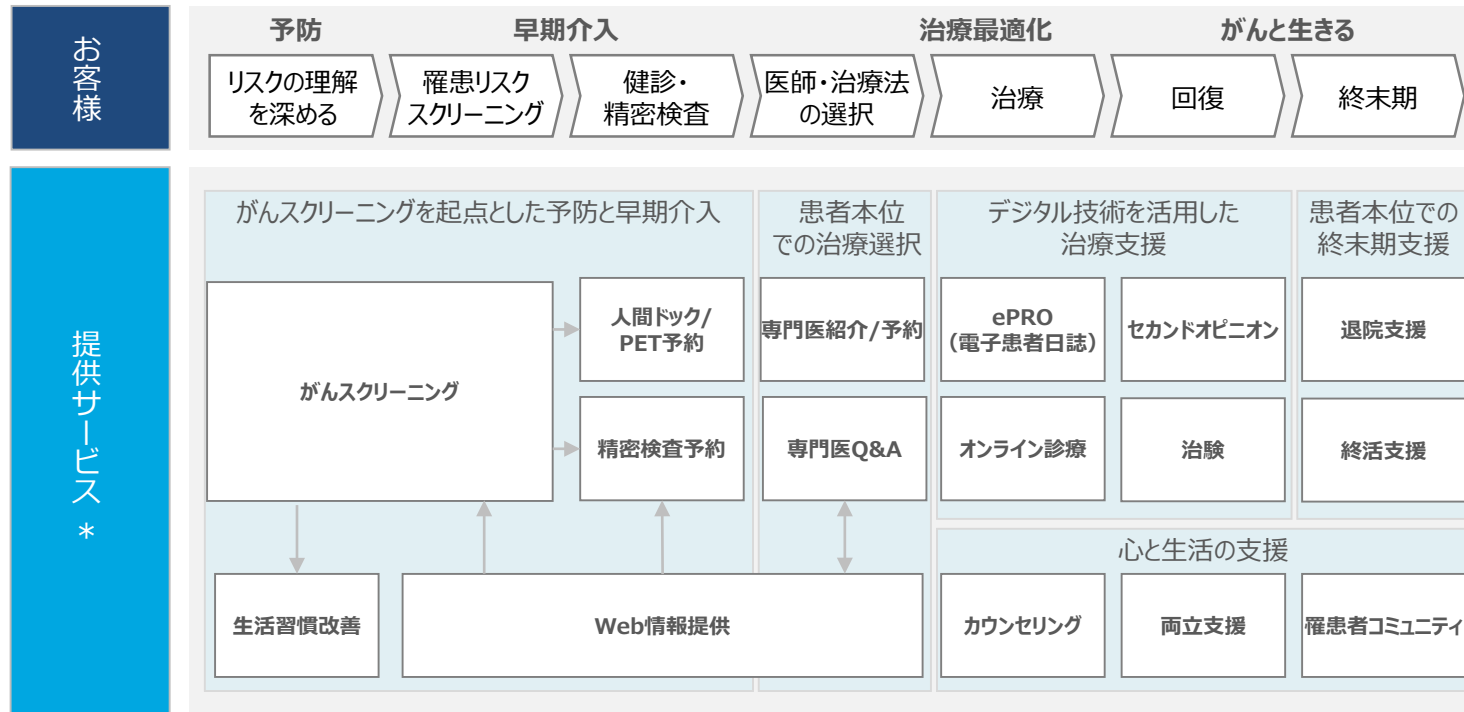
※ 夢みるこどもの学資保険など、本サービスでお手続きできない商品・申込が一部あります。

# 方針1. 「保険商品・サービスの開発、お客様へのご提案」(5/6)



がんの予防から予後にわたる広い領域でお客様をサポートするための「がんに関するヘルスケア事業」の推進

当社は、がんに関する課題の解決に取り組む協業先とのパートナーシップを通じて、がんの予防から予後にわたる広い領域において、お客様に最適なソリューションを提供することを目指しています。



\* 2021年6月時点で提供されていないサービスも含まれます。

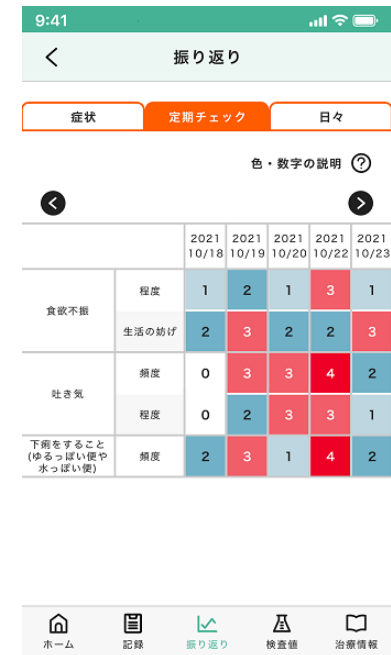
## 方針1. 「保険商品・サービスの開発、お客様へのご提案」(6/6)



## がん手帳アプリ「Welby マイカルテONC」の提供

- ✓ がん手帳アプリ「Welby マイカルテONC」とは、がん患者の治療をサポートする利用料無料のアプリであり、日常の症状の記録などをもとに、患者個々に最適化された情報を提供することができます。
- ✓ これにより、治療に対する患者自身の理解を深めるとともに、患者の副作用や状態悪化を医療従事者が早期検知できるようになるなど、よりよい治療の実現をサポートします。
- ✓ 当社は本アプリを開発、提供する株式会社Welbyと業務提携を行っています。

## &lt;Welby マイカルテONC イメージ&gt;



## 方針2. 「保険契約ご継続中におけるサポート」(1/7)



## 「ご契約者様専用サイト『アフラック よりそうネット』」のサービスの拡充 (1/2)

## 「ご契約者様専用サイト『アフラック よりそうネット』」\*とは・・・

パソコンやスマートフォンからいつでも簡単に契約内容の確認や各種手続きができるインターネットサービスです。ご契約者のお手続きの更なる利便性の向上とサービスの拡充に取り組んでいます。

## 1. 保険に関するサービス

従来の住所変更や保険料振替口座の登録/変更などに加え、以下の手続きが可能となりました。

- ✓ 新契約申込手続き後の審査結果に伴う保障内容変更や料率変更
- ✓ 健康支援金・健康祝金・生存祝金のAmazonギフト券での受け取り

## 2. 健康に関するサービス

オンライン医療相談サービス(詳細はP14参照)に加え、以下サービスの利用が可能となりました。

- ✓ 人間ドック・健診予約サービス (提供：マース株式会社)
- ✓ 妊活コンシェルジュサービス (提供：株式会社ファミワン)



\* 「ご契約者様専用サイト『アフラック よりそうネット』」の利用にはご登録が必要となります。詳細は<https://www.aflac.co.jp/canet/> をご覧ください。

## 方針2. 「保険契約ご継続中におけるサポート」(2/7)



## 「ご契約者様専用サイト『アフラック よりそうネット』」のサービスの拡充 (2/2)

## 3. 操作性の向上

より利便性の高いサイトに進化させるべく、登録方法・登録ステップをより簡便なものに改善しました。

迷わず目的のページに移動できるよう、またスマートフォンでも見やすいよう、メニューボタンの配置変更やアイコンを追加するなど画面デザインを刷新しました。

## 4. アフラックメール\*のオンライン配信対応

アフラックメールを郵送物ではなく、オンラインで希望されるお客様に対しては、同意取得の上、アフラックメールの送付を停止する対応をしています(この同意は毎年取得します)。

\* 年に1度お送りしているご契約内容のお知らせです。



## 方針2. 「保険契約ご継続中におけるサポート」(3/7)



## 簡単で便利な保険料お支払い方法の拡充

- ✓ 当社では、時間と場所を選ばずにいつでもどこでも保険料のお支払い手続きが可能となるよう、保険料支払いの選択肢の拡充に取り組んでいます。
- ✓ 今後もお客様の利便性向上や時代の変化に対応した商品・サービスの提供を進めていきます。

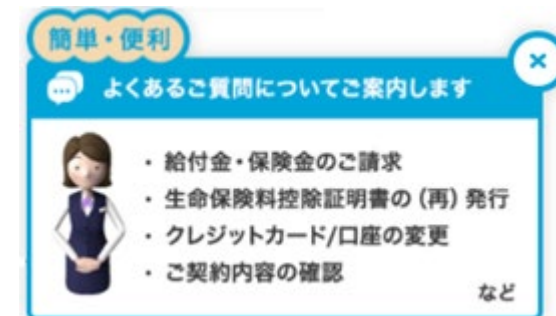
## ＜保険料払込用紙でのお支払い方法拡充事例＞

「クレジットカード支払い」の取り扱いを開始（2020年1月24日から）

「d払い」の取り扱いを開始（2020年12月14日から）

## 「ご契約に関するお手続きNAVI」のリニューアル

- ✓ お客様がご契約に関する手続きをする際のサポート機能として「ご契約に関するお手続きNAVI」を表示しています。
- ✓ 従来は文字によるご案内のみでしたが、キャラクター付きのチャット型ガイダンスへリニューアルしました。
- ✓ チャット型ガイダンスのキャラクターが、発話を伴いながらご案内することで、お客様が迷うことなく、スムーズにお手続きいただけます。



## 方針2. 「保険契約ご継続中におけるサポート」(4/7)

## オンライン医療相談サービスの提供


- ✓ 全てのご契約者向けに、株式会社メディカルノートが提供する「オンライン医療相談サービス」を提供しています。
- ✓ 「オンライン医療相談サービス」は、病気や身体についての疑問や悩みについて、専門医を中心とした医療従事者に、パソコンやスマートフォンなどからいつでも手軽に、直接質問ができるサービスです。
- ✓ 「ご契約者様専用サイト『アフラック よりそうネット』\*」にご登録いただくことで、月10回まで無料でご相談いただけます。また、一つのご相談に対しては何度でも追加質問ができますので、納得のいくまでご相談が可能です。

気軽に相談できる専門医はいますか？

**オンライン医療相談サービス**

あなたの病気や身体についての疑問やお悩みに  
プロの医療チームがオンラインでお応えします！

月10回\*まで  
相談無料!



提供元: (株)メディカルノート

※月10回とは新しい相談10回を指します。同じ質問における追加質問については回数制限はありませんので、ご納得いただけるまで相談いただけます。

※本サービスは、診療その他の医療行為提供するものではありません。

\*「ご契約者様専用サイト『アフラック よりそうネット』」の詳細は<https://www.aflac.co.jp/canet/>をご覧ください。



## 方針2. 「保険契約ご継続中におけるサポート」(5/7)

## お客様に安心して保険をご継続いただくための「お客様ふれあい活動」の実施

- ✓ 2018年1月に「お客様ふれあいサポート部」を設立し、当社のがん保険を長期間ご契約いただいているお客様へ「お客様ふれあい活動」を実施しています。
- ✓ 「お客様ふれあい活動」は、保障内容や受取人などのご契約内容の確認や、保険契約のご継続中の各種手続きのサポートを実施するなど、万一の場合に備えて、お客様に安心してご契約をご継続いただくための活動です。
- ✓ 新型コロナウイルス感染拡大防止への意識の高まりに伴うお客様ニーズに応じ、2020年7月からは、非対面での「お客様ふれあい活動」も開始しています。

## コールセンター業務における国際基準のお客様対応力の評価

- ✓ 国際基準のオペレーション品質保証規格である「COPC®CX規格 CSP版」は、コールセンターのサービス、質、顧客満足度、業務運営の効率性などに関する厳しい基準を達成・維持できているコールセンターに対して認証が与えられるものです。
- ✓ 当社は、2016年12月に「COPC®CSP規格」の認証を生命保険業界で初めて取得し、以降毎年、認証を取得しています（最新更新2020年10月）。



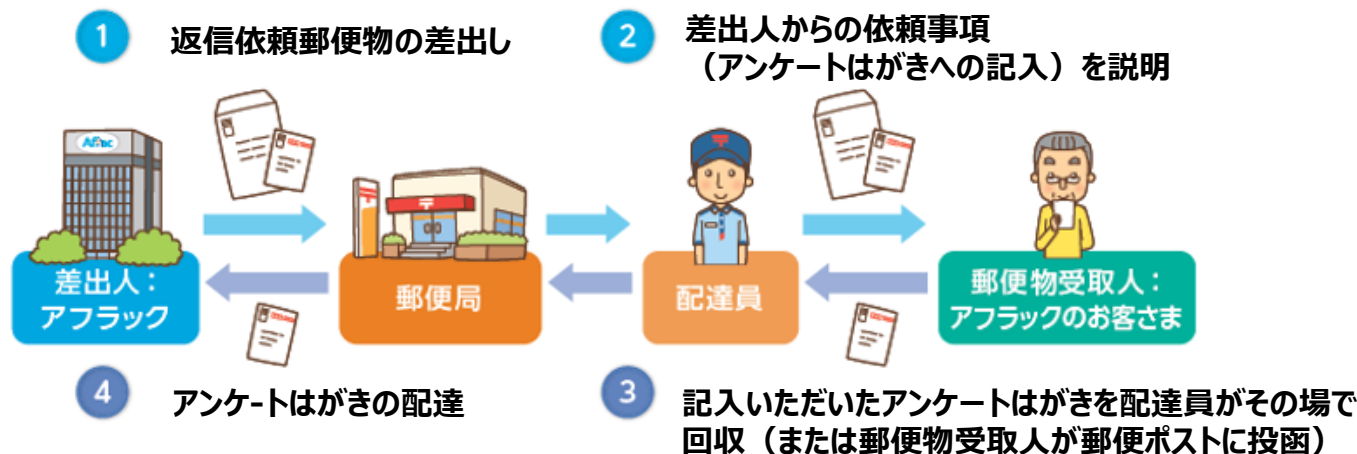
## 方針2. 「保険契約ご継続中におけるサポート」(6/7)

## 「ご高齢のお客様に対する現況確認サービス」の実施

- ✓ 当社では、契約期間が長期にわたる生命保険の特性に鑑み、日本郵便株式会社のネットワークを活用した「ご高齢のお客様向け現況確認サービス」を2017年7月から継続的に実施しています。
- ✓ 「ご高齢のお客様向け現況確認サービス」は、アンケートなどの郵便はがきが添付された書留郵便を配達した際、その受取人（同居人などの代理人を含みます）の承諾を得たうえで、アンケートへの記入をお願いし、その場で回収させていただくサービスです。
- ✓ 当社は、郵便はがきにお客様の現況をお尋ねするアンケートを印字し、お客様の現況を確認させていただいています。

2020年7月～12月に書留郵便を発送した件数は91,453件で、お受け取りいただいたお客様のうち、93.0%の方からアンケートをいただき、現況を確認することができました。

(新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、一部スケジュールを変更し、実施しました。)

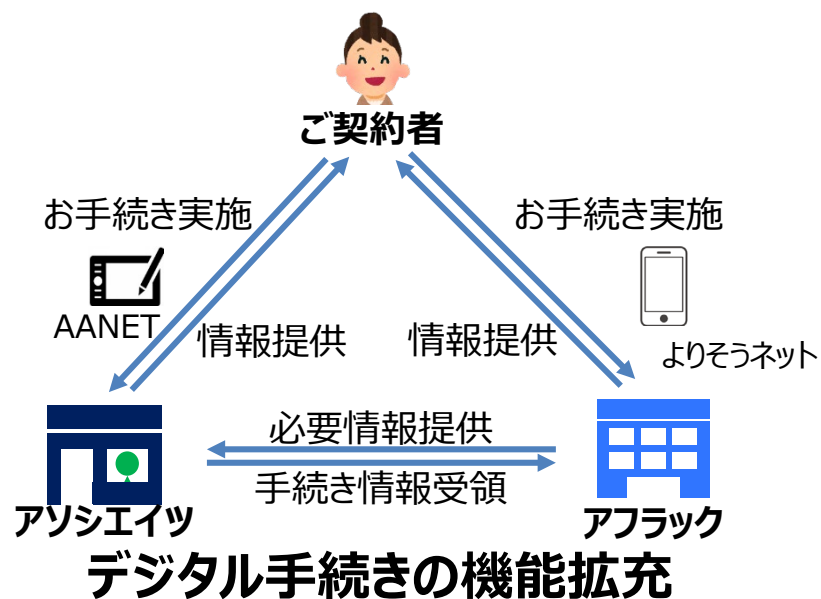


## 方針2. 「保険契約ご継続中におけるサポート」(7/7)

ご契約中の保険に関するお手続きのデジタル完結の推進によるお客様の利便性向上

当社は、お客様とアソシエイツ(当社販売代理店)視点でシンプルで分かりやすいサービスを実現することを目指し、ご契約中の保険に関するお手続きのデジタル完結を推進しています。  
今回、AANET \* 上での以下のサービス拡充により、お客様の書類の記入や郵送、保管などが不要となり、お手続き時間を短縮することができました。

- ✓ 「生命保険料控除証明書発行・再発行」申し出機能
- ✓ 保険契約者の改姓
- ✓ 保険料振替口座の登録/変更
- ✓ お手続き履歴照会
- ✓ 解約手続き



\* AANETとは、アソシエイツ(当社販売代理店)の営業活動を支援する当社独自の情報支援システムです。

## 方針3. 「お客様にお支払いいただく保険料の対価としてのサービス」(1/2)



## お客様に保険金・給付金を確実に支払うための態勢

- ✓ 2020年度の保険金・給付金お支払い実績は、合計225万件・4,866億円\*でした。
- ✓ 保険金・給付金をお客様へ正確にお支払いするため、お支払いをする前に、支払内容の正確性と妥当性について検証しています。
- ✓ お客様に寄り添った温かみのある給付サービスを目指し、保険金・給付金支払い専門のコールセンターを設置しています。  
また、大規模災害時にも確実なお支払いができるよう、東京・大阪・仙台のコールセンターに加え、福岡にも拠点を設置し、4拠点で確実にお支払いするための態勢を整えています。

\*P4の保険金・年金・給付金から、年金を除いたものとなります。

## お客様にとって最適な保険商品・サービスを提案するための販売代理店サポート

- ✓ 当社は「お客様にとって価値ある最良の商品・サービス」を提供するため、その担い手である販売代理店の販売体制を強化し、より幅広く商品・サービスを提供できるよう、販売代理店をサポートしています。
- ✓ 販売代理店の特性・成長レベルに応じて、全国の営業部・支社の社員による研修を定期的に行っています。
- ✓ 全国規模の研修会や専門講師による研修を開催することによって、販売代理店のより高度な知識・スキルの習得を支援しています。

## 方針3. 「お客様にお支払いいただく保険料の対価としてのサービス」(2/2)



## お客様本位の業務運営に資する「乗合代理店向け手数料体系の考え方」

- ✓ 当社以外の死亡保障や損害保険商品なども取り扱いながら、がん保険・医療保険などについては当社の保険商品をお客様へご案内する「当社商品を中心に扱う乗合代理店」と複数の保険会社の商品を比較のうえ、ご案内する「各社の商品を取り扱う乗合代理店」とでは、乗合代理店としての特性が異なるため、当社ではそれぞれについて「お客様にとって価値ある最良の商品・サービス」を提供するための理想の代理店像を掲げています。それぞれの理想の代理店像の実現に向けて、お客様対応品質の向上にむけた取り組みを行っています。
- ✓ この取り組みをさらに強化する目的で、乗合代理店に適用する手数料体系について見直しを実施しました。
- ✓ この見直しの内容を踏まえ、2020年12月に「乗合代理店向け手数料体系の考え方」\*を公表しました。

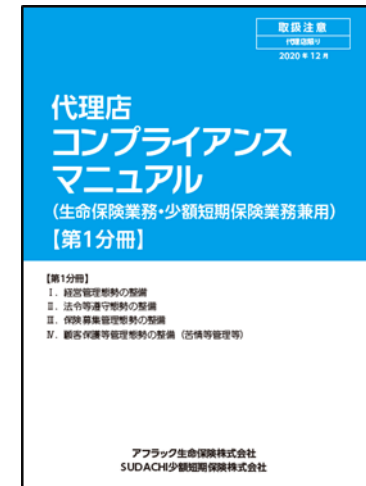
\* 「乗合代理店向け手数料体系の考え方」の詳細は [https://www.aflac.co.jp/info/agency\\_commission](https://www.aflac.co.jp/info/agency_commission) をご覧ください。

## 方針4. 「販売代理店の育成、従業員の教育等」(1/3)



### 販売代理店の育成

- ✓ 当社は販売代理店に対し、保険募集に関する法令等の遵守、個人情報適切な管理等を行うための態勢を整備するよう求めています。
- ✓ 2020年10月に「アフラック業務における行動規範」をアフラックのコアバリューを實際に行動に移す際の具体的な指針を示すものとして制定しました。
- ✓ 2020年12月に「代理店コンプライアンスマニュアル」を改訂（銀行等の特定関係者に該当する場合の体制整備、安全管理措置についての定期的な教育・研修および演習・訓練の新設を追加）するとともに販売代理店および社内に周知し、販売代理店の態勢整備を支援しています。



### 全役職員に対する教育

- ✓ 当社の役職員が遵守すべき倫理規範を規定した「行動倫理憲章」に関する研修を実施して、2021年3月には、全役職員から行動倫理憲章の誓約を取り交わしています。
- ✓ 全役職員に対して各種研修をe-ラーニングで実施しており、受講者数の合計は、2020年3月～11月の期間でのべ44,976人でした。



## 方針4. 「販売代理店の育成、従業員の教育等」(2/3)



## イノベーション企業文化を醸成し、多様化するお客様のニーズにお応えするための「ダイバーシティ推進」

- ✓ 多様な価値観を持った人財が活躍できる環境の整備と組織風土醸成に継続的に取り組んでいます。
- ✓ 女性活躍推進の取り組みについては、都市部の業務を地方に住む社員がリモートで担当する「リモートキャリア制度」の本格運用、メンタリング制度、役職や年次に応じた意識醸成や能力開発の研修を実施しました。
- ✓ 女性活躍推進にとどまらない多様性の取り組みについては、産休前セミナー、介護セミナー、社内コミュニティ（育児、介護、LGBTQ）などを実施しました。

## 当社の取り組みに対する外部評価

- (1) (厚生労働省) 次世代育成支援対策推進法に基づく、「プラチナくるみん認定」(継続中)
- (2) (厚生労働省) 女性活躍推進法に基づく、「えるぼし認定(認定段階3)」(継続中)
- (3) (任意団体「work with Pride」) LGBTQに関する「PRIDE指標2020」GOLD認定(4年連続)
- (4) (日経WOMAN2021年6月号) 「女性が活躍する会社BEST100」総合4位(2年連続)
- (5) (熊本県) 「熊本県男女共同参画推進事業者表彰」職場づくり部門 受賞
- (6) (旭川市) 「旭川市ワーク・ライフ・バランス推進事業者表彰」受賞

(1)



(2)



(3)



## 方針4. 「販売代理店の育成、従業員の教育等」(3/3)



## 多様化するお客様のニーズにお応えするための社員の知識習得や意識醸成

- ✓ お客様の潜在ニーズを的確に捉え、感動的なお客様体験価値を提供するため、CX(カスタマーエクスペリエンス)向上が実現できる「CX人財」像を策定し、必要なマインド・スキルの向上に向けた教育体系の整備と各種研修を継続的に実施しました。
- ✓ 高齢者や障がいをお持ちの方など多様なお客様に寄り添い、応対していく意識醸成と知識の習得を目的に、指導的立場である管理職に対して、2019年に引き続きユニバーサルマナー検定3級取得講座を実施しました。
- ✓ お客様がご覧になる帳票などのデザインをよりわかりやすいものに改善するため、「見やすい、わかりやすい、伝わりやすい」ユニバーサルコミュニケーションデザインの知識・スキルを習得できるUCDA認定2級取得講座を実施しました。
- ✓ お客様からの意見などを経営に効果的に反映させるとともに、お客様からの指摘や相談などに対して迅速かつ適切な対応が実施できる人財の育成を目的として、内閣総理大臣および経済産業大臣事業認定資格である消費生活アドバイザーの資格取得を推進しました。その結果、一般財団法人日本産業協会が公表する「企業での消費生活アドバイザー登録者数の上位10社」にランクインしました(2021年4月1日現在)。



## 方針5. 「お客様本位の業務運営を実現するための態勢」(1/7)



## 障がい等をお持ちのお客様との円滑なコミュニケーションのためのサービス(1/2)

## 1. 音声コードUni-Voice (ユニボイス) の新規導入

- ✓ 目の不自由な方に向けた対応として、アフラックメール発信用封筒に郵送物の情報をスマホアプリより音声で聞くことができる音声コードUni-Voice (ユニボイス) を導入しました。

※このマークは音声コードです。活字文書読み上げ装置に挿入すると目の不自由な方でも封筒情報を音声で聞くことができます。

Uni-Voiceコードがある箇所に半円の切り込みが入っているため、コードがある場所の特定が可能

## 2. 従来からのサービス(1)

- ✓ アフラックのお店 (よくわかる! ほけん案内・アフラックサービスショップ) には、コミュニケーションを円滑化するためのさまざまな備品などを設置しています。

コミュニケーションボード



絵を指し示して意思疎通を図ります

耳マーク



筆談でご用件を承ることを明示します

筆談ボード



筆談で意思疎通が図れます

## 方針5. 「お客様本位の業務運営を実現するための態勢」(2/7)



## 障がい等をお持ちのお客様との円滑なコミュニケーションのためのサービス(2/2)

## 2. 従来からのサービス(2)

- ✓ 耳や言葉の不自由なお客様からのお問い合わせの際に、ミライロ社の手話通訳オペレーターがビデオ電話を通じて手話や筆談により受付、その内容を当社コールセンターにリアルタイムで音声通訳を行う手話通訳サービス\*を導入しています。



- ✓ 目や手が不自由などの理由で書類の記入が困難なお客様には、ご親族や民生委員、当社社員などによる書類の代理記入を行います。
- ✓ 目が不自由なお客様には、ご要望に応じて、書類の代読を行います。
- ✓ 目が不自由なお客様からのご要望により、ご契約内容の一定の基本項目を点字化した「点字ご契約内容説明書」の提供を行っています。

\* アフラック手話通訳サービスを実際にご利用の場合は「Skype、FaceTimeのアフラック手話通訳サービスをご覧ください。」のアカウントへビデオ通話にてご連絡ください。詳細は [https://www.aflac.co.jp/home\\_support\\_sign\\_language.html](https://www.aflac.co.jp/home_support_sign_language.html) をご覧ください。その他、耳や言葉、目の不自由なお客様向けに手続き方法やお問い合わせ窓口、備品を設置したアフラックのお店の場所などの詳細は [https://www.aflac.co.jp/home\\_support\\_disabilities.html](https://www.aflac.co.jp/home_support_disabilities.html) をご覧ください。

## 方針5. 「お客様本位の業務運営を実現するための態勢」(3/7)



## がん経験者支援を目的とした「tomosnote (トモスノート)」の提供

## 「tomosnote (トモスノート)」とは・・・

がん治療中の方々を含むがん経験者の方々が、治療中も治療後も充実した人生を歩むために必要な支援を実現することを目的とした、がん経験者同士が多種多様な情報を交換できるWebサービスです。

がん経験者が想いや経験をつぶやくことや、日々の治療を記録することができます。



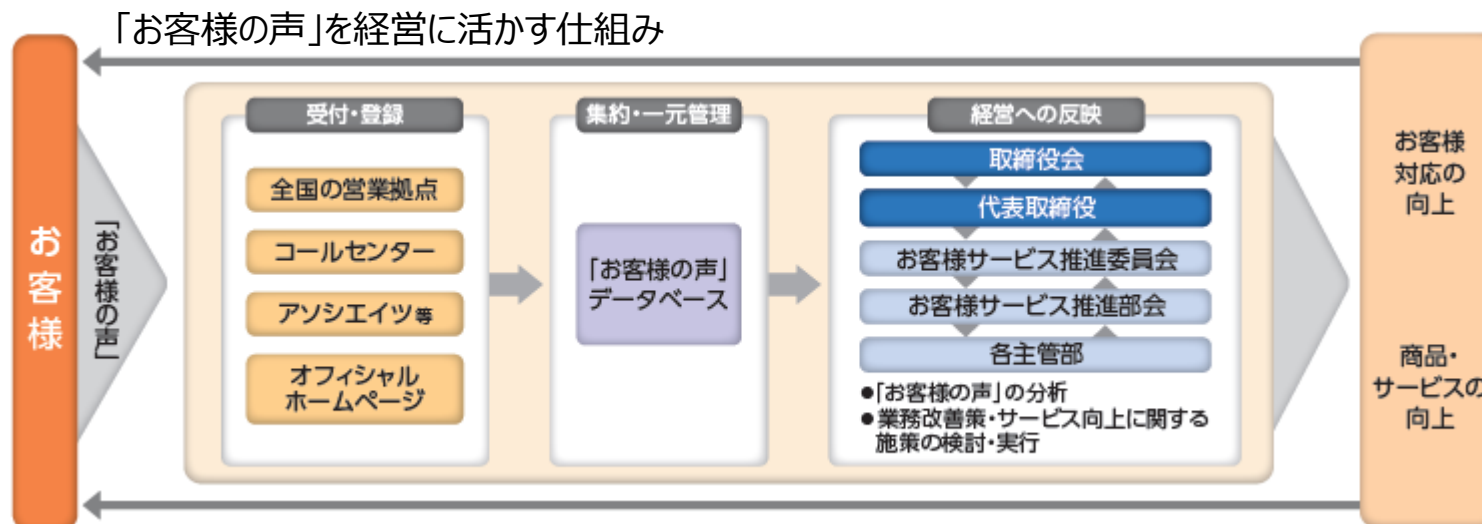
※ 「tomosnote」ウェブサイトの詳細は、<https://www.tomosnote.com/>をご覧ください。  
「tomosnote(トモスノート)」は当社の関連会社であるHatch Healthcare株式会社が運営しています。

## 方針5. 「お客様本位の業務運営を実現するための態勢」(4/7)

### 「お客様の声」に基づく業務改善・お客様視点に立ったサービス向上に向けた取り組み

#### 1. 「お客様の声」に基づく業務改善\*

- ✓ お客様から寄せられたお申し出のうち「苦情」「相談・要望」「感謝」に関するものを「お客様の声」として専用のデータベースに登録しています。また、登録された内容を分析し、お客様対応の向上や商品・サービスの向上に取り組む態勢を構築し、経営に活かしています。



\* 「お客様の声」に基づく具体的な改善事例の詳細は、以下のURLをご覧ください。

[https://www.aflac.co.jp/corp/profile/customer/satisfaction\\_3.html](https://www.aflac.co.jp/corp/profile/customer/satisfaction_3.html)

#### 2. お客様視点に立ったサービス向上に向けた取り組み

- ✓ お客様サービスにかかわる各種取り組みについて、よりお客様視点に立ったサービスの提供を目的に、消費者関連団体等に所属する消費者関連専門家による検証態勢を整備しました。2020年は帳票や保険の申込書など4事案について検証を行いました。

## 方針5. 「お客様本位の業務運営を実現するための態勢」(5/7)



## 利益相反取引の把握・管理

- ✓ 「利益相反管理方針」等の規程を定め、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引（利益相反の可能性のある取引）の把握・管理を行っています。
- ✓ 「利益相反管理方針」等の規程に則り、毎年四半期ごとに対象取引の有無を確認していますが、今期間（2020年1月から12月末）においても、対象取引は認められませんでした。

## 方針5. 「お客様本位の業務運営を実現するための態勢」(6/7)



## 当社取り組みに対する外部評価等 (1/2)

- ✓ 「NTTコムオンラインNPSベンチマーク調査2020」生命保険部門 第1位を獲得

NPS® \*とは「Net Promoter Score (ネットプロモータースコア)」の略で、顧客ロイヤルティを測る指標です。

当社は、「企業イメージ・ブランドイメージの良さ」「企業の寄り添う姿勢・お客様の声を大事にする姿勢」「契約者ページの使いやすさ・分かりやすさ」の項目においてお客様から高い評価を得ました。



- \* Net Promoter Score ®およびNPS ®は、ベイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。

- ✓ Innovation in Insurance Awards 2020の受賞

Innovation in Insurance Awardsは、保険業界における企業の革新的なイノベーションの取り組みを紹介し、促進することを目的として創設されました。お客様からご請求いただいた保険金・給付金を最短5分でおお客様の口座への着金するサービス、銀行口座番号なしでもATMで保険料の返金などを受け取ることができるサービス、AI検索付き電子マニュアルシステムなどの取り組みが高く評価され、Bronze賞(第3位)を受賞しました。



## 方針5. 「お客様本位の業務運営を実現するための態勢」(7/7)



## 当社取り組みに対する外部評価等 (2/2)

- ✓ 2020年12月1日、「DX認定事業者」の認定を取得

DX(デジタルトランスフォーメーション)認定制度とは、国が策定した「情報処理システムの運用及び管理に関する指針」を踏まえ、優良な取り組みを行う事業者を申請に基づいて認定するものです。今般、当社が「DX認定事業者」に認定されたのは、経営者に求められる企業価値向上に向け実践すべき事柄を定めた「デジタルガバナンス・コード」の全ての項目に関して、当社の取り組みが認定基準を満たしていると認められたためです。



- ✓ 第6回2020年「ACAP消費者志向活動表彰」での受賞

公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP) が、企業や団体等の活動において、消費者志向経営の推進あるいはこれを支援する観点から称賛に値する活動を「消費者志向活動章」として表彰する制度です。

小児がんの子どもたちを応援するアヒル型ロボット「My Special Aflac Duck」を小児がんの治療や、小児がん患者の子どもたちとご家族の支援に取り組む病院や支援団体へ寄付する活動が評価され、受賞となりました。



My Special Aflac Duck

## 新型コロナウイルス感染症に関するお客様への特別取扱いについて(1/2)



## 新型コロナウイルス感染症に関するお取り扱い

新型コロナウイルス感染症に罹患された皆様、感染拡大により影響を受けられた皆様に謹んでお見舞い申し上げますとともに、罹患された皆さまの一日も早いご回復を心からお祈り申し上げます。当社は新型コロナウイルス感染症の拡大により影響を受けられたお客様を対象に、以下のお取り扱いを実施しました。

- ✓ 保険料払込猶予期間の延長  
保険料の払い込みが困難な場合、ご契約者からのお申し出により保険料の払い込み期限を延長しました。
- ✓ 保険金・給付金の請求手続き、契約者貸付の申請手続きの簡素化  
請求に必要な書類を一部省略するなど、保険金・給付金、契約者貸付金を迅速にお支払いしました。
- ✓ 契約者貸付の利息免除  
新規で契約者貸付をご利用になる場合、約款規定の範囲内の貸付金額を上限として、利息を免除としました（適用金利0.0%）。

※ 当社における新型コロナウイルス感染症に関するお客様への特別取扱いの現在の取扱い状況は以下のURLをご覧ください。  
<https://www.aflac.co.jp/info/covid19.html>



## 新型コロナウイルス感染症に関するお客様への特別取扱いについて(2/2)



### 医療保障における入院給付金のお取り扱い

以下の場合、医師などが証明した期間について入院給付金の支払対象としています。

- ✓ 新型コロナウイルス感染症と診断され、宿泊施設および自宅などにて医師などの管理下で療養している場合。
- ✓ 医療機関の事情により、当初の退院予定日より前に退院せざるを得なくなり、臨時施設などに移って入院と同等の治療を受けた場合。

### 電話診療およびオンライン診療における通院給付金のお取り扱い

新型コロナウイルス感染症に罹患されたお客様に限らず、感染防止の観点などから、医療機関への通院に代えて、自宅などで医師による電話診療またはオンライン診療を受けた場合、通院保障期間内の診療日について通院給付金の支払対象としています。

### 災害死亡保険金等のお取り扱い

新型コロナウイルス感染症により死亡、または所定の高度障害状態になられた場合、災害死亡割増特約などの災害死亡保険金・災害高度障害保険金の支払対象としています。