

2020年6月30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 および取り組み内容の改定について

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 2019 年の取り組み結果をまとめましたのでお知らせします。また、あわせて「お客様本位の業務運営に係る取り組み内容」について一部改定します。

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 2019 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
- 「ご契約様専用サイト『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
- がん経験者支援を目的とした「tomosnote（トモスノート）」の利便性の向上

また、「お客様本位の業務運営に係る取り組み内容」の主な改定内容は以下のとおりです。（別紙参照）

- 「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」について、お客様への販売代理店手数料の開示に関する文言を一部変更
- 「5. お客様本位の業務運営を実現するための態勢」について、障がい等をお持ちのお客様とのコミュニケーションとして新たなサービス（手話通訳サービス）を追加

当社の「お客様本位の業務運営に係る方針」および取り組み結果、ならびに「お客様本位の業務運営に係る取り組み内容」の詳細については、当社オフィシャルホームページをご覧ください。

https://www.aflac.co.jp/corp/aflac/aflac_satisfaction_customer_oriented.html

当社は今後も、本方針に基づく業務運営の状況について定期的に検証、見直しを行い、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



2019年 実績報告

2020年6月

アフラック生命保険株式会社

はじめに	・・・P2
「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づくKPIについて ご契約者数・お客様満足度の2019年結果	・・・P3
「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 方針1. 「保険商品・サービスの開発、お客様へのご提案」の取り組み結果	・・・P4
方針2. 「保険契約ご継続中におけるサポート」の取り組み結果	・・・P7
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」の取り組み結果	・・・P15
方針4. 「販売代理店の育成、従業員の教育等」の取り組み結果	・・・P17
方針5. 「お客様本位の業務運営を実現するための態勢」の取り組み結果	・・・P20

本資料では、「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく2019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

2019年の取り組み結果

KPI（2019年）

ご契約者数
お客様満足度

取り組み結果（2019年）

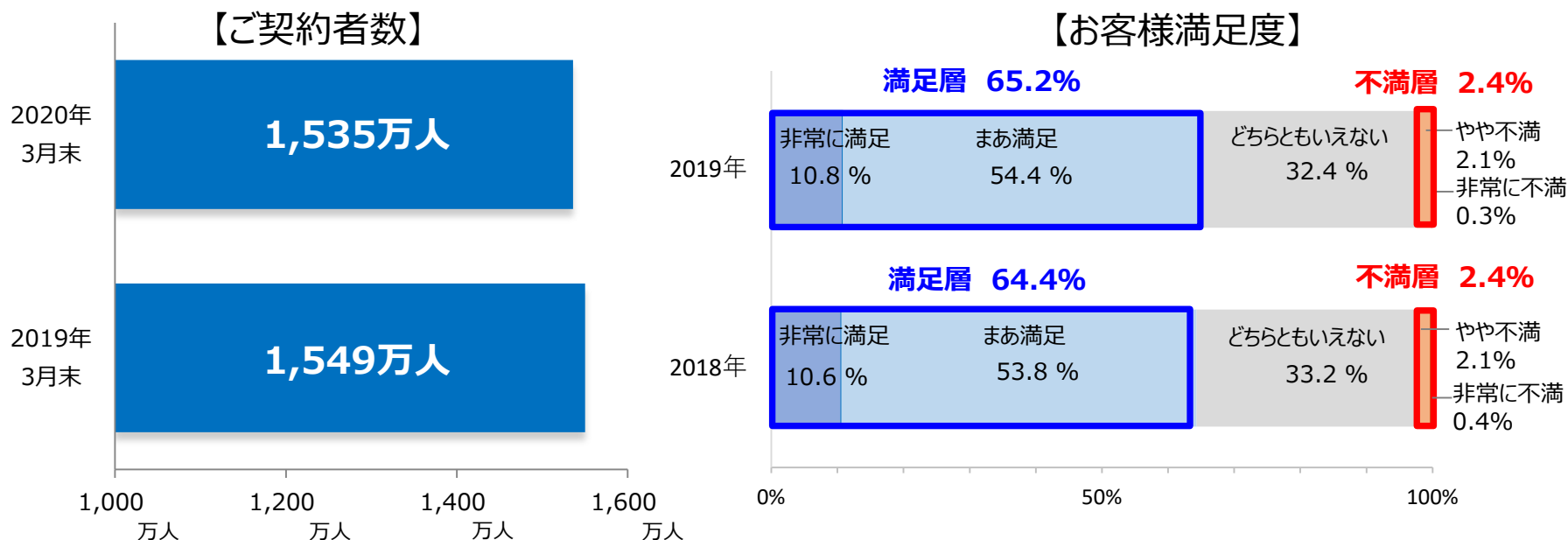
左記の方針1～5に
それぞれ合致する主な取り組み

* 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。

「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づくKPIについて



2019年の「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「ご契約者数」*1および「お客様満足度」*2の状況は以下のとおりです。



ご契約者数は前年に比べ0.9%減少しているものの、お客様満足度は満足層が0.8ポイント増加という結果であり、引き続き、多くのお客様にご満足いただいております。

今後もお客様に選んでいただけるよう「お客様本位の業務運営」に努めてまいります。

- *1 ご契約者数は、個人保険・個人年金保険（年金支払開始後契約を含む）の保有契約を契約者（法人を含む）単位に名寄せした2020年3月末時点の数です。
- *2 アフラックの総合満足度は、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。

2018年の不満層の割合について、内訳数値の小数点第二位の四捨五入の関係で、2.4%となります。

（実施時期：2019年11月、調査方法：郵送調査、調査対象：ご契約者50,000名、回答数：13,613名）

方針1. 「保険商品・サービスの開発、お客様へのご提案」の取り組み結果（1/3）



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・・・

「『生きる』を創る。」をブランドプロミスとする当社では、100歳まで生きる時代といわれる現代において、長生きのリスクに備え、公的制度や医療環境の変化、ライフステージごとのリスクに応じた「生きるための保険」を中心として、最新かつ最適な保障を提案し続けることを「アフラック式」と定義し、推進しています。

- ✓ 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ナップを強化しています。
- ✓ がん保険・医療保険のご契約者様のニーズに応じて、最新かつ最適な保障をお届けするための見直し方法（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やアフラックメール（1年に1回お送りしているご契約内容のお知らせ）などを通じて、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内容などを充実させることができます。追加契約は現在のご契約はそのまま継続し、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、現在の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」の取り組み結果（2/3）



お客様のライフステージの変化やニーズの多様化に応じた、最適な各種保障の提供

- ✓ 終身医療保険「ちゃんと応える医療保険EVER」に、お客様のライフステージの変化に応じて必要となる就労所得や介護・認知症を保障する特約を追加しました。



特約中途付加の取扱拡大による最新かつ最適な保障の提供

- ✓ 既に当社の医療保険にご加入いただいているご契約者様に対して、ライフステージの変化や医療環境の変化にあわせた、最新かつ最適な保障を提供するため、特約中途付加の取扱を拡大しました。



健康状態に不安のある方にも最新の医療保障の提供

- ✓ 「特別保険料率に関する特則」を導入することで、健康状態に不安のあるお客様においても、最新かつ充実した医療保険への加入や保障の追加が可能*となりました。



* 健康状態によってはお引き受けできない場合もあります。商品や「特別保険料率に関する特則」についての詳細は <https://www.aflac.co.jp/iryo> 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」の取り組み結果（3/3）



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「がん生態系」の構築

「がん生態系」とは・・・

がんに関する課題の解決に取り組むさまざまな協業先とのパートナーシップを通じて、お互いの技術や強みを活かしながら、がんの予防から予後にわたる広い領域においてお客様一人ひとりに最適なソリューションを提供する仕組みです。当社は現在、ヘルスケア領域を中心とした新規事業の開発に積極的に取り組み始めています。



*1 リキッドバイオプシーとは、主にがんの領域で、内視鏡や針を使って腫瘍組織を採取する従来の生検（Biopsy）に代えて、血液などの液体サンプルを使って診断や治療効果予測を行う技術です。

*2 がん治療PHR（パーソナル・ヘルス・レコード）とは、がん治療に関する医療機関の診断記録、薬局の投薬履歴などの情報を一元管理する仕組みです。

方針2. 「保険契約ご継続中におけるサポート」の取り組み結果（1/8）



「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（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お手軽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。

- ✓ スムーズでスピーディーな手続きを可能にするため「ご契約者様専用サイト『アフラック よりそうネット』」をリニューアルしました。今回拡充した手続きは次ページで紹介します。

New	ご契約者様の改姓 	受取人・指定代理請求人の変更 	保険料振替口座の登録・変更
	支援金・祝金のご請求 	解約手続き書類のお取り寄せ 	住所・電話番号の変更
	クレジットカード払いの申し込み・変更 	第二連絡先の登録・変更 	保険証券の再発行
	生命保険料控除証明書の発行・再発行 	生命保険料控除証明書の発行・再発行（電子データ） 	給付金・保険金のご請求

* 「ご契約者様専用サイト『アフラック よりそうネット』」のURLはこちらです。 <https://www.aflac.co.jp/canet/>

方針2. 「保険契約ご継続中におけるサポート」の取り組み結果 (2/8)

「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 (2/2)

- ✓ 以下の手続きについて、郵送の手続きをすることなく、ネット上で完結*1
することが可能となりました。
 1. ご契約者様の改姓
 2. 受取人・指定代理請求人*2の変更
 3. 保険料振替口座の登録/変更
 - ・ご契約者様ご本人名義の口座に加え、ご契約者様の改姓手続きと同時の「保険料振替口座の登録/変更」手続きも可能になりました。
 4. 支援金、祝金のご請求
- ✓ これまではお電話で申し出いただいていた「解約手続き書類」のお取り寄せが、「ご契約者様専用サイト『アフラック よりそうネット』」からも可能となりました。



*1 保険種類、契約の状態によっては、ご利用いただけない場合や、「ご契約者様専用サイト『アフラック よりそうネット』」を利用して手続き書類を請求いただく場合があります。詳細は「ご契約者様専用サイト『アフラック よりそうネット』」をご覧ください。

*2 指定代理請求人とは、被保険者が受取人となる給付金などについて、被保険者が請求できない特別な事情がある場合に、被保険者に代わって給付金などを請求できるよう、あらかじめ指定された代理請求人のことを指します。

方針2. 「保険契約ご継続中におけるサポート」の取り組み結果 (3/8)

お客様の利便性向上のための公式ホームページのサービス拡充

1. 「給付金・保険金のご請求」ページのリニューアル

- ✓ これまでは、公式ホームページ上で給付金・保険金を請求する際、お客様自身が3つある請求方法の中から選択する必要*¹がありました。
リニューアル後は、お客様に必要な事項を入力していただくだけで、最適な手続き方法を自動で判定し、お客様に提示できるようになりました。

2. 「保険料控除証明書発行・再発行ページ」開設*²

- ✓ 公式ホームページのトップページより、お客様が証券番号・生年月日・画像認証*³の3点を入力することで、生命保険料控除証明書発行・再発行が可能となり、従来より簡単に手続きができるようになりました。



*1 お客様のご契約・請求内容に沿って、インターネットで手続きが完結できる「給付金デジタル請求サービス」、請求書類を「ダウンロード」もしくは「郵送依頼」のいずれかから、利用可能な手続き方法をご選択いただけます。

*2 住所変更を伴う場合は、「ご契約者様専用サイト『アフラック よりそうネット』」にて手続きいただくか、アフラックコールセンターまでお電話ください。

*3 不正な登録を防ぐために、画像に表示されている数字を入力いただきます。

方針2. 「保険契約ご継続中におけるサポート」の取り組み結果（4/8）

「オンライン医療相談サービス」の利用対象者拡大


- ✓ 「アフラックの健康応援医療保険」のご契約者様へのサービスだった「オンライン医療相談サービス」（提供：(株)メディカルノート）を、すべてのご契約者様に対象を拡大しました。
- ✓ このサービスは、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お手軽に、直接質問ができます。
- ✓ 今回のサービス拡大にあたって、ご契約いただいている保険の保険料に変更はありません。「ご契約者様専用サイト『アフラック よりそうネット』」*からご利用いただけます。

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、診断その他の医療行為を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URLはこちらです。<https://www.aflac.co.jp/canet/>

方針2. 「保険契約ご継続中におけるサポート」の取り組み結果 (5/8)

簡単で便利な保険料決済「LINE Pay請求書支払い」サービスの開始

- ✓ これまでは、お客様が当社に保険料をお振込みいただく場合、当社から送付する払込票を用いてコンビニエンスストアや銀行等で手続きを行っていただく必要がありました。本サービスにより、時間や場所を選ばずにいつでもどこでもお支払い手続きが可能となりました。

こんなお悩みありませんか？

忙しくて支払いに行く時間がないなあ

コンビニまで行くのもめんどくさいなあ

支払って忘れがちだからすぐに済ませたいなあ

LINE Payなら、スマホ1つで
自宅で**カンタン**にお払込みできます！

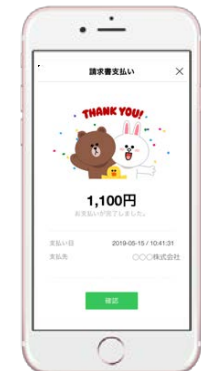
①
払込票の受取



②
LINE起動
バーコード読み取り



③
払い込み完了

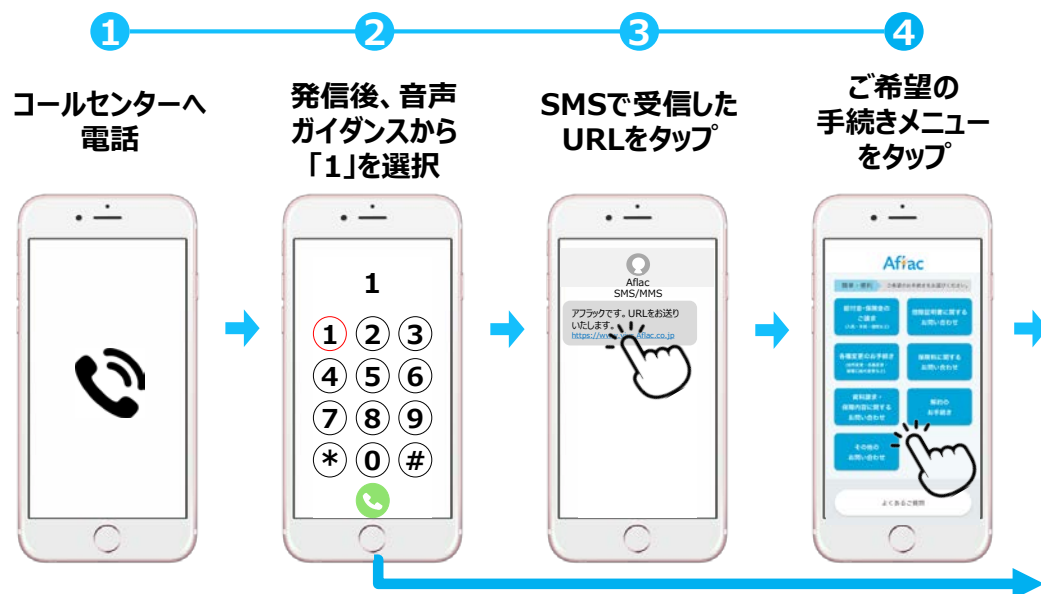


方針2. 「保険契約ご継続中におけるサポート」の取り組み結果（6/8）

コールセンターにお電話いただくお客様の時間と手間を省くための「Visual IVR」サービスの開始

- ✓ これまでは、コールセンターにお電話いただいたお客様は、自動音声応答ガイダンスを聞く必要があり、オペレーターと会話するまで時間を要していました。本サービス*¹の開始により、自動音声応答ガイダンスの内容が、お客様のスマートフォン画面に表示されるため、すべての案内を聞くことなく、ご希望のメニューを早く簡単に選択しご利用いただけるようになりました。

ご利用イメージ



インターネット、コールセンターへのお問い合わせ、24時間自動音声応答サービス等、ご希望の方法*²を選択し、手続きいただけます。

「2」を選択することで、今まで通り自動音声応答ガイダンスに沿って、オペレーターにお繋ぎすることも可能です。

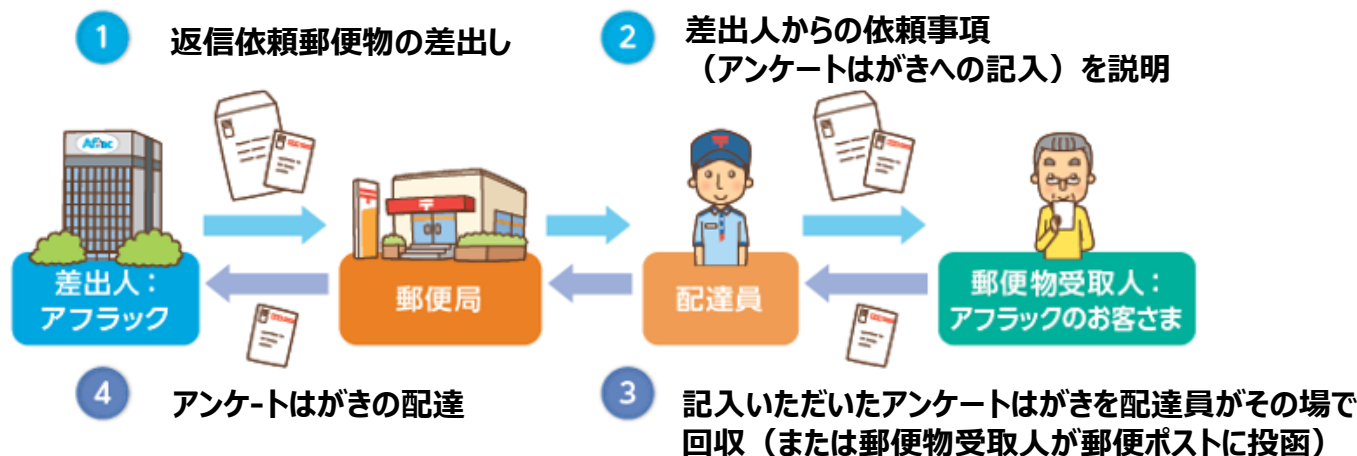
*1 本サービスはスマートフォン専用で、フィーチャーフォン（通称ガラケー）からは利用できません。

*2 手続きメニューによって、選択可能な手続き方法が異なります。

方針2. 「保険契約ご継続中におけるサポート」の取り組み結果（7/8）

「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。
- ✓ これは、アンケートなどを印字した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（同居人などの代人を含みます）の承諾を得たうえで、当該はがきに印字された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、この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おります。
2019年1月～12月に書留郵便を発送した件数は108,909件で、お受け取りいただいたお客様のうち、94%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。



方針2. 「保険契約ご継続中におけるサポート」の取り組み結果（8/8）



長期間ご契約いただいているお客様へ感謝と契約内容の確認を目的とした訪問活動

- ✓ 2018年1月に「お客様ふれあいサポート部」を新設し、当社のがん保険を長期間ご契約いただいているお客様に継続的な訪問活動を実施しています。
- ✓ お客様のご要望に応じて、ご契約の登録内容や最新の医療事情などの説明を行っています。
- ✓ 万一の場合に備えて、安心して契約を続けていただけるよう、契約内容の最適化に向けた提案や、登録内容の変更等の提案を継続して実施しています。

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®CSP規格」は、コールセンターのサービス、質、顧客満足度、業務運営の効率性等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4年連続認証を更新しています。（最新更新2019年10月）



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」の取り組み結果 (1/2)

お客様に保険金・給付金を確実に支払うための態勢

- ✓ 2019年度の保険金・給付金お支払い実績は、合計232万件・5,037億円でした。
- ✓ 保険金・給付金をお客様へ正確にお支払いするため、お客様へ保険金・給付金をお支払いする前に、支払内容の正確性と妥当性について全件検証しています。
- ✓ 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・大阪のコールセンターに加え、仙台にも拠点を設置し、3拠点で確実にお支払いするための態勢を整えています。

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、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」の取り組み結果 (2/2)

適切なお客様対応を実施するための「乗合代理店向け手数料体系の考え方」の公表

- ✓ 複数の保険会社の商品を主に比較推奨によって提案を行う乗合代理店について「お客様にとって価値ある最良の商品・サービス」を提供することが重要であることから、乗合代理店による業務品質の向上等に関する取り組みを支援しています。
- ✓ この一環として、上記乗合代理店に共通する手数料率の枠組みを導入しました。手数料率は「基本手数料」と「営業施策」から定められ、これらには共通の品質項目を設定するとともに、随時見直しを行っていくことで、お客様サービスのさらなる向上を目指していきます。
- ✓ 当社はお客様本位の業務運営をより一層推進するため、「乗合代理店向け手数料体系の考え方」を2019年6月に公表*しました。

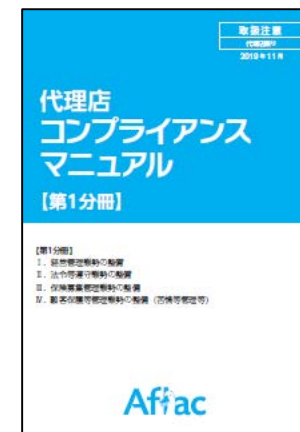
* 「乗合代理店向け手数料体系の考え方」の詳細は https://www.aflac.co.jp/info/agency_commission をご覧ください。

方針4. 「販売代理店の育成、従業員の教育等」の取り組み結果（1/3）



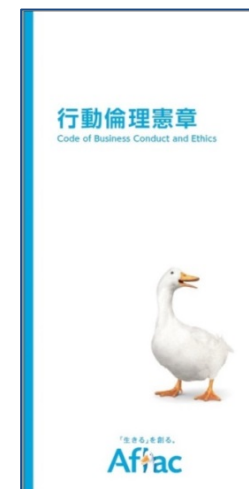
販売代理店の育成

- ✓ 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、個人情報の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。
- ✓ 2019年11月に「代理店コンプライアンスマニュアル」を改訂（募集人の旧姓使用時の留意点、法人向け保険の留意点、高齢者・障がい者対応の留意点等を追加）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、2019年4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、2019年1月～12月末の期間でのべ60,332人でした。



方針4. 「販売代理店の育成、従業員の教育等」の取り組み結果（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」

- ✓ 2019年においては、女性活躍推進の取り組みを継続するとともに、性別以外の多様性においても、従業員がその能力や経験を発揮できる職場環境の整備と組織風土醸成に取り組みました。
- ✓ 女性活躍の取り組みについては、キャリア構築のためのグレード別研修、両立支援策、e-learning、地方勤務社員が遠隔で勤務する取り組みのパイロット運用を実施しました。
- ✓ 女性活躍以外の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、介護・LGBTの理解促進のための研修、e-learning、社内コミュニティの設立（育児、介護、LGBT）、男性の育児参画推進を行いました。

当社の取り組みに対する外部評価

- (1) (厚生労働省)「イクメン企業アワード2019 両立支援部門」グランプリ受賞
- (2) (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」企業認定
- (3) (任意団体「work with Pride」)「LGBT PRIDE指標2019」GOLD認定（3年連続）

(1)



IKUMEN AWARD 2019

(2)



(3)



方針4. 「販売代理店の育成、従業員の教育等」の取り組み結果（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

- ✓ 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習得を目的に、ユニバーサルマナー検定3級取得講座を実施し、2019年は管理職564名が資格を取得しました。
- ✓ お客様がご覧になる帳票等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、2019年は61名が資格を取得しました。
- ✓ お客様からの意見等を経営に効果的に反映させるとともに、お客様の苦情相談等に対して迅速かつ適切なアドバイス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、2019年は21名が合格しました。その結果、社内の有資格者は41名となり、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20社」*において、19位になりました。（2020年4月1日現在）



ユニバーサルマナー検定講座の様子



UCDA認定取得講座の様子

* 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20社」についての詳細は <http://www.nissankyo.or.jp/adviser/about/workplace.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」の取り組み結果（1/8）



がん経験者支援を目的とした「tomosnote（トモノート）」の運営

「tomosnote（トモノート）」とは・・・

当社が、がん経験者やがん患者の方々がより良く生きる社会の実現のために開始した、がん経験者向け支援コミュニティです。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。

- ✓ 2018年9月から「tomosnote」をSNSアプリ*1で開始していましたが、より多くのがん経験者支援のために、2019年12月にリニューアルし、ウェブサイトを開設*2しました。
- ✓ 消化器がんコミュニティ、乳がんコミュニティなどのコミュニティ（掲示板）を提供し、がん経験者やそのご家族の悩みを軽減しています。また、がん経験者の体験談も掲載しています。
- ✓ 一般社団法人 全国がん患者団体連合会と協力し、「tomosnote」の運営サポートや全国がん患者団体連合会の所属団体へ「tomosnote」サービスの通知を行っています。
- ✓ 「tomosnote」を通じて、がん経験者の方々が本当に必要とする支援を提供することによって、がん経験者を取り巻く社会的課題を積極的に解決し、「生きる」を創る商品・サービスの提供に取り組んでいきます。



*1 ウェブサイトへの利用者移行が進んだことに伴い、SNSアプリは2020年6月8日にサービスを終了しました。機能の充実したウェブサイトにてサービスを集約し、更に充実したサービスの提供を目指していきます。

*2 「tomosnote」ウェブサイトのURLはこちらです。 <https://tomosnote.aflac.co.jp>

方針5. 「お客様本位の業務運営を実現するための態勢」の取り組み結果（2/8）



社員のがん治療と仕事の両立の環境整備や新たな商品・サービスの開発支援のための「All Ribbons」の設立

「All Ribbons」とは・・・

がんを経験した社員のコミュニティです。がんと向き合う社員を支え合う取り組みとして、2017年12月にスタートしました。

- ✓ がん罹患時における不安や悩みに対して、社員自身のがん経験や治療と仕事の両立支援に関する体験談を公開するとともに、がんに罹患した社員の相談対応*を行っています。
- ✓ 人事部と連携し、社員目線による制度の構築や運用の改善、社内啓発など、がん就労支援に関する社内環境の充実に取り組んでいます。
- ✓ がんに罹患した経験を活かし、より一層お客様のお役に立てる付加価値の高い商品・サービスの開発支援を行っています。
- ✓ 当社はこれからも社内外において「がん就労支援」に積極的に取り組み、誰もが安心して健やかに自分らしく生きる社会の実現に貢献していきます。



* 社内サイトを開設し、相談対応は産業医と連携することで、互いに匿名で相談できる仕組みを構築しました。

方針5. 「お客様本位の業務運営を実現するための態勢」の取り組み結果 (3/8)

お客様に柔軟かつスピーディーに価値を提供していくための「アジャイル型の働き方」の導入

「アジャイル型の働き方」とは・・・

お客様のニーズを満たすために、短期間のサイクルで最小単位の価値ある成果物を創出し、お客様からのフィードバックをもとに、継続して改善していく働き方です。

- ✓ 当社は、変化の激しい時代に柔軟かつスピーディーにお客様へ価値を提供すべく、アジャイル型の働き方の浸透に向けた取り組みを全社的に推進しています。
- ✓ 2019年1月「アジャイル推進室」を立ち上げ、顧客価値向上に向けた成果を創出しています。具体的には、7～9ページに記載した「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」や「公式ホームページのサービス拡充」などが、その取り組みの一つです。
- ✓ アジャイルの活動を加速するため、組織や権限の在り方や、人事制度、オフィス環境など、社内の仕組みも変更しています。
- ✓ 今後もアジャイル型の働き方を推進し、お客様の利便性の向上や、時代の変化に対応した商品・サービスの開発など、新たな価値の創造に取り組んでいきます。



方針5. 「お客様本位の業務運営を実現するための態勢」の取り組み結果（4/8）



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。
- ✓ 利益相反管理は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（2019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」の取り組み結果 (5/8)

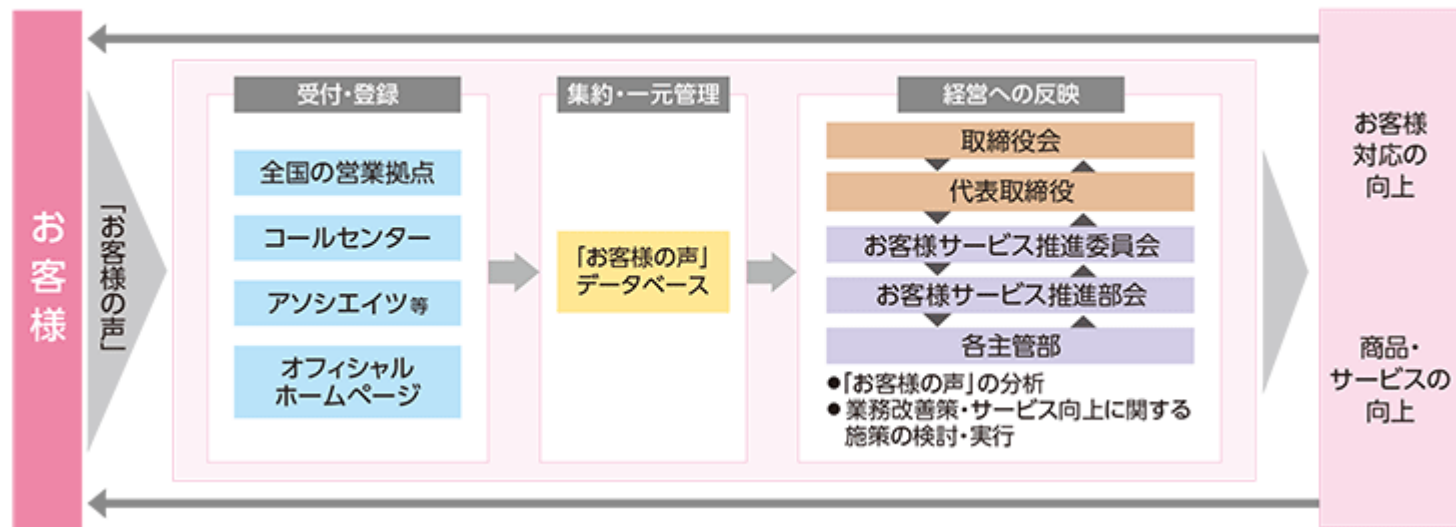


「お客様の声」に基づく業務改善・お客様視点に立ったサービス向上に向けた取り組み (1/2)

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」を経営に活かす仕組み



2. お客様視点に立ったサービス向上に向けた取り組み (1/2)

- ✓ お客様サービスにかかる各種取り組みについてお客様視点・消費者視点で検証することを目的に、消費者関連団体等に所属する外部専門家による検証態勢を整備しました。2019年は商品関連資材やお客様向け冊子など5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」の取り組み結果（6/8）



「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（2/2）

2. お客様視点に立ったサービス向上に向けた取り組み（2/2）

- ✓ 当社は、消費者志向経営の推進やその支援を行う企業や団体等の優れた活動を表彰する「第5回ACAP 消費者志向活動表彰」*1において、「消費者志向活動章」を受賞しました。これは小児がんなどの難病と闘う子どもたちと、そのご家族を支援することを目的に設立した、「アフラックペアレンツハウス」*2の取り組みが評価されたものです。
- ✓ 高齢者や体の不自由な方の身体的制限や心理的变化など多様なお客様の状況を体験する高齢者体験会に当社社長・役員が取り組みました。また、同様の体験会を、販売代理店に研修等を実施する立場である全国の営業部・支社で実施し、2019年は480名の社員が参加しました。本取り組みは、2020年も継続的に実施する予定です。



* 1 当該表彰制度は、消費者庁、一般社団法人経済団体連合会の後援を得た公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）が主催しており、今回の受賞は本業に関連した社会貢献であるとともに、会社からの寄付だけでなく、社員、代理店、消費者の寄付を運営の財源としていることによる、それぞれとの協働、持続可能性という点が評価されました。詳細は https://www.aflac.co.jp/news_pdf/20200218.pdf をご覧ください。

* 2 自宅から離れた病院で治療を受ける子どもとそのご家族が1人1泊1,000円（患児は無料）で宿泊でき、ソーシャルワーカーとの相談も可能な施設です。当社の保険契約の有無にかかわらず、どなたでもご利用いただけます。詳細やご利用に関するお問い合わせは <https://www.aflac.co.jp/corp/mesena/parentsouse/> 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」の取り組み結果 (7/8)



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導入 (1/2)

1. アフラック手話通訳サービス*1の開始

- ✓ 当社コールセンター*2に株式会社ミライロが提供するアフラック手話通訳サービスを導入しました。
- ✓ 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サービスです。



* 1 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 をご覧ください。

* 2 コールセンター（東京、仙台、神戸）および保険金コールセンター（東京、大阪、仙台）

方針5. 「お客様本位の業務運営を実現するための態勢」の取り組み結果（8/8）

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導入（2/2）

2. 従来からのサービス*

- ✓ 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等を設置しています。

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



筆談で意思疎通を図れます

- ✓ 目や手が不自由等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、当社社員等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。

* 詳細は https://www.aflac.co.jp/home_support_disabilities.html をご覧ください。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、上記の備品を設置したアフラックのお店の場所等をご案内しております。