



「あったらいいな」をいちばんに。

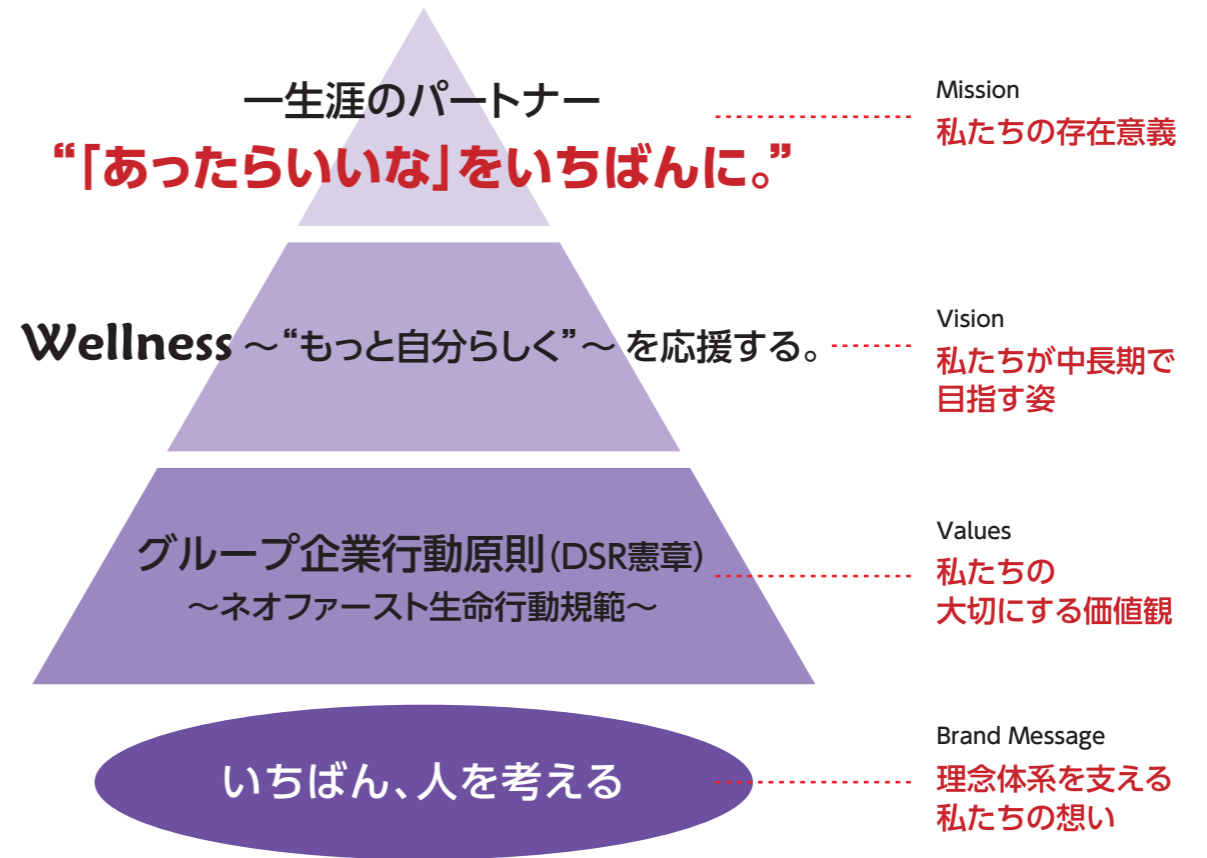


ネオファースト生命 アニュアルレポート ANNUAL REPORT 2022

「あったらいいな」をいちばんに。



ネオファースト生命の理念体系



「あったらいいな」をいちばんに。

いい保険って何だろう？

保険に求める安心や満足は、
きっと、一人ひとりの暮らし方や
その時代によって変わっていくはずで

私たちがいちばん大切にしたいこと。
それは、お客さま自身でさえ気づいていない
「あったらいいな」を敏感に感じとって、
新しい発想で保険を創り出していくことです。

あった。よかった。たすかった。
新しい保険で、みんなをもっと笑顔にできますように。

「あったらいいな」をいちばんに。



ネオファースト生命は第一生命グループの生命保険会社です。

第一生命グループ

日本初の相互会社として第一生命が創業して以来、今年で120年を迎えます。時代の変化に応じてお客さまや社会に選ばれ続けるために常に革新を続け、株式会社化や持株会社体制への移行など経営体制を強化するほか、国内でのマルチブランド・マルチチャネル体制や海外各国への事業展開などにいち早く着手してきました。現在では、日本を含む9カ国で事業を展開する、強固な事業基盤と多様性を兼ね備えたグローバルなグループに成長しました。将来にわたって、すべての人々が世代を超えて安心に満ち、豊かで健康な人生を送れるwell-being(幸せ)※をお届けすることをグループ一丸となって目指してまいります。

第一生命グループの事業領域と主なグループ会社



※世界保健機関 (WHO) はwell-beingを「肉体的にも、精神的にも、そして社会的にも、すべてが満たされた状態にあること」と定義しており、第一生命グループも世界中の一人ひとりが、安心に満ち、豊かで健康な人生を送り、幸せな状態であるよう、事業を通じて貢献していきます。

平素より、ネオファースト生命に格別のご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。

「新型コロナウイルス感染症」が長期化する中、私たちは、生命保険会社としての責務である保険金・給付金のお支払いを滞りなく行うことはもちろん、保険料のお払込みの猶予や各種お手続きの簡素化といった特別取扱いを実施しております。引き続き、生命保険会社としての使命を着実に果たしていくことにより、社会・経済活動への貢献に取り組んでまいります。

世界はアフターコロナを見据え新たなステージに進んでいると感じています。お客様のライフスタイルや価値観は今後一層多様化していくと考えられ、あらゆるお客様の「安心」や「幸せ」の形に対応するため、当社としても次のステージに進まなければならないと思っています。



私たちネオファースト生命は、このような経営環境の変化を踏まえ、自身の日常業務の全てにおいて徹底してお客さま目線に立ち、企業文化を根本から変革していかなければ、お客さまのご支持は得られない、との覚悟のもと、昨年度、第三次中期経営計画をスタートさせ、併せて中長期ビジョン「Wellness～“もっと自分らしく”～を応援する。」を掲げました。

第三次中期経営計画の柱は、これまでの代理店等を通じた保険商品の提供によって、主に経済的リスクに対する「安心」をお届けすることだけにとどまらず、デジタル・トランスフォーメーション(DX)やビジネスモデルを進化させ、これまで接点の持てなかったようなお客さまとつながることで、よりたくさんのお客さまへ「安心」や「幸せ」、心身が充実した状態である「Wellness」を感じていただくように会社を進化させることです。

具体的には、時代の流れをいち早くとらえ、これまでの常識にとらわれることなく、“保険で健康になろう”という視点を入れた保険商品やヘルスケアを取り入れたサポートメニュー、最新のテクノロジーによるお手続きの仕組み、お客さまに寄り添った丁寧な対応など、あらゆるお客さまに、あらゆる接点において、機能的な価値に加えて、心理的・感情的な価値においてもお客さまの期待を超えたレベルの「顧客体験(=Customer Experience)」をご提供していくことで、中長期ビジョン「Wellness～“もっと自分らしく”～を応援する。」の実現を目指してまいります。

そしてこの中長期ビジョンに込めた会社の想いや姿勢を示すものとして「私たちの誓い」を制定しました。

この「私たちの誓い」を全社員の共通の価値観として持ち、お客さまの期待を超える「顧客体験」を感じていただくことにより、お客さまに信頼していただき、「利用して良かった」「ネオファースト生命、いいね!」と思っていただけるよう、そしてお客さまの「Wellness」を応援することで、お客さまが毎日を「もっと自分らしく」過ごせるよう、全社員一丸となり取り組んでまいります。

今後とも、さらなるご支援、お引立てを賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

2022年7月

ネオファースト生命保険株式会社

代表取締役社長 徳岡 裕士

中長期ビジョン

2021年度から中長期ビジョンとして、
「Wellness～“もっと自分らしく”～を応援する。」を掲げています。
このビジョンの実現に向け「私たちの誓い」を宣言します。



「私たちの誓い」

人それぞれが描く未来図。

そのためには「ココロとカラダの充実(Wellness(ウェルネス))」が不可欠です。
私たちは、お客さまの豊かな人生の実現にむけて、お客さまのWellnessを応援します。
たとえば、健康の維持・改善につながるような“保険で健康になろう”という新たな視点を入れた保険商品、ヘルスケアを取り入れたサポートメニュー、最新のテクノロジーによるお手続きの仕組み、お客さまに寄り添った丁寧な対応など、あらゆるつながりにおいて、お客さまに感動いただけるよう、取り組みます。

私たち自身のWellnessも実現しながら、お客さまのWellnessを応援する存在となること。
私たちネオファースト生命の誓いです。

※当社の理念体系についてはP2をご覧ください。
※当社では豊かな人生に向けて心身の充実を感じている状態のことを「Wellness(ウェルネス)」と定義しています。

Contents

ネオファースト生命の理念体系	2
トップメッセージ	3
2021年度の当社事業の概況	6
ネオファースト生命の取組み	
お客様第一の業務運営	8
商品ラインアップ	9
医療保険などの改定概要・新商品の開発状況	10
商品に関する情報およびデメリット情報のご提供方法	11
ご契約者さまへの情報提供	12
各種サービスの提供	13
適切に保険金などをお支払いするための取組み	15
コンタクトセンターのご紹介・代理店サポートデスクのご紹介	17
相談・苦情対応態勢、苦情の件数、苦情からの改善事例	18
「お客様アンケート」の実施	19
自治体との連携、異業種との連携、代理店教育・研修の概略、人材育成	20
サステナビリティの推進	21

2021年度の当社事業の概況

当社は、お客さまに選ばれ続ける会社となるために、「ココロとカラダの充実(Wellness(ウェルネス))」をキーワードに、中長期ビジョンとして「Wellness ～“もっと自分らしく”～を応援する。」を定め、「お客さまのWellnessを実現するための商品・サービス開発」「Wellness 体験価値をお客さまが望む接点でお届けするタッチポイントの拡大」の2つを成長戦略の柱とし、各種取組みを行いました。

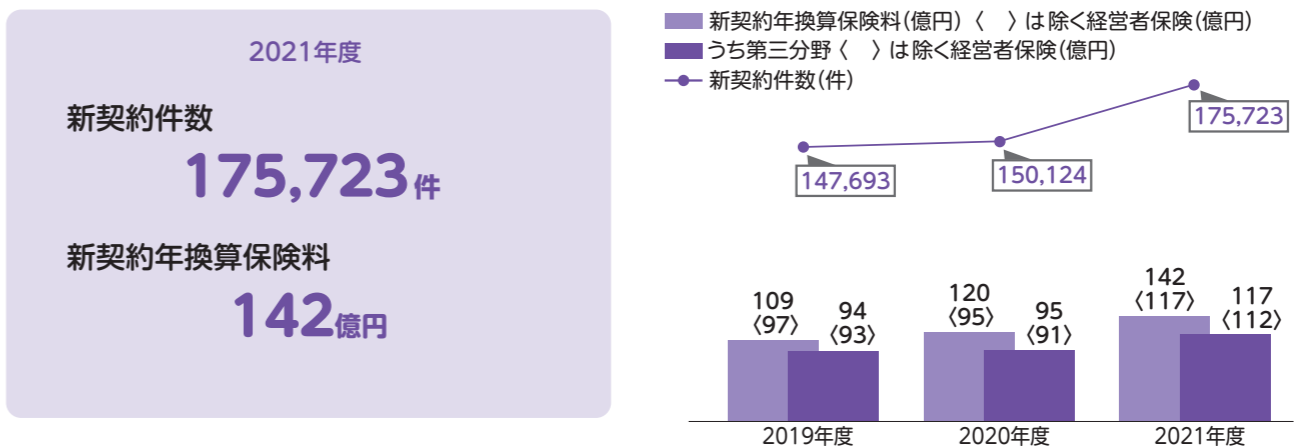
具体的には、治療費等の不安に効率的にずっと備えられる安心を体験価値としてお届けできるよう、主力商品である「ネオdeいりょう」について、2021年4月にがん治療に幅広く備える特約を新設、2021年12月には対象疾病を八大生活習慣病に拡大した保険料払込免除特約を新設する等の改定を行いました。また、2021年4月に女性特有の心身のリスクに対応した「ピタッとレディ」を、2021年12月には、認知症を発症し介護が必要となった場合の保障だけでなく、認知症との関連が明らかにされている「歯の健康度」による保険料割引の仕組みや認知症の前段階である軽度認知障害(MCI)の診断を受けた場合の保障を導入した「認知症保険toスマイル」の販売を開始しました。

ご自身で比較検討して保険を選びたいとのご意向を持ったお客さまとの接点拡大に向けては、販売チャネルとなる募集代理店の新規委託を推進し、2022年3月末現在、当社の商品を販売する募集代理店は、2021年3月末の1,170代理店から1,363代理店に増加しました。

その他、お客さまの利便性向上につながる取組み等も多数行い、2021年度における主力商品である医療保険等の新契約実績は前年同期比で伸展し、保有契約件数は2022年3月末には62万件(創業来累計)を突破しました。

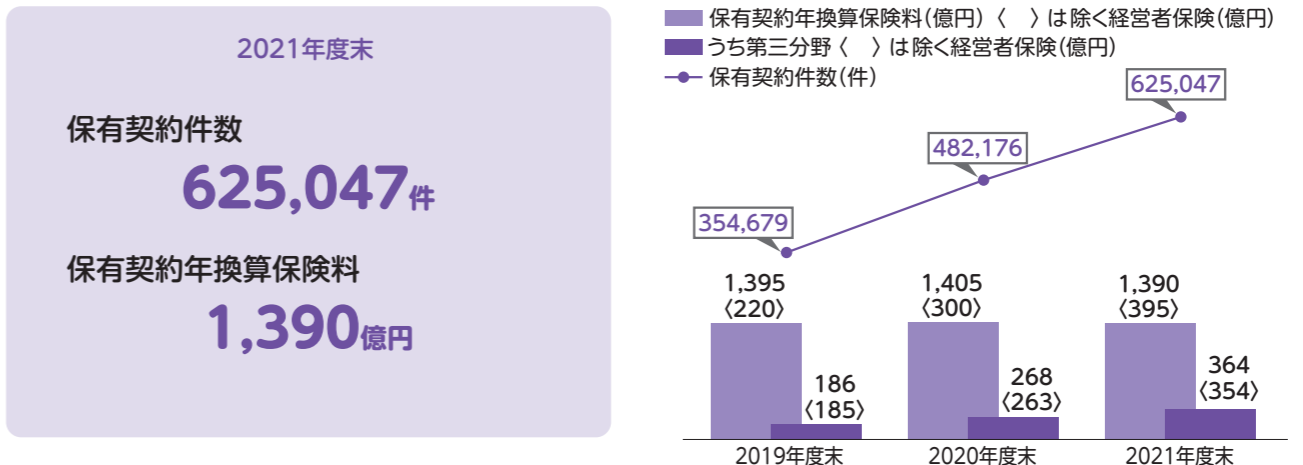
新契約件数・新契約年換算保険料

2021年度の新契約件数は175,723件(対前年度比117.1%)、新契約年換算保険料は142億円(対前年度比117.8%)となりました。また、経営者保険を除く新契約年換算保険料は117億円(対前年度比122.4%)となりました。

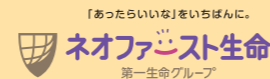


保有契約件数・保有契約年換算保険料

2021年度末における保有契約件数は625,047件(対前年度末比129.6%)、保有契約年換算保険料は1,390億円(対前年度末比98.9%)となりました。また、経営者保険を除く保有契約年換算保険料は395億円(対前年度末比131.3%)となりました。



オリジナルキャラクター「ネオちゃんず」のご紹介



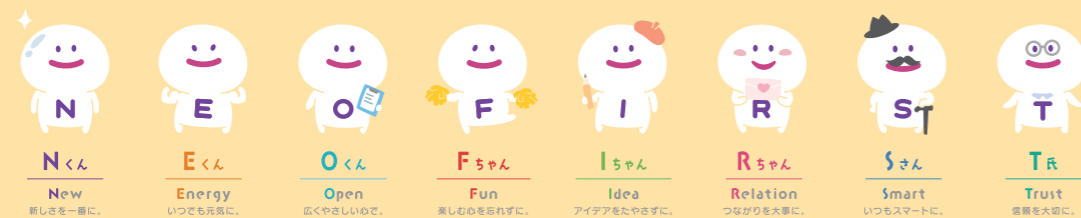
キャラクターに込めた想い

このキャラクターは私たちのミッションである「「あったらいいな」をいちばんに。」を表すシンボルマークとして社名ロゴに盛り込んでいたものについて、2017年に商号(社名)変更してから3周年を迎えたことを機に、さらにお客さま本位の会社として飛躍し、支持されることを願って、いま一度「新しいことにいちばん最初に挑戦していこう。みんなで未来を創ろう。」との想いをお伝えするために、ロゴからキャラクターに昇華させたものです。

真っ白く丸いカタチには、まっさらな気持ちで挑戦する姿勢を、8人の仲間は、多様性を尊重しながらチカラをあわせて進んで行く気持ちを表しています。

8人の仲間たちの紹介

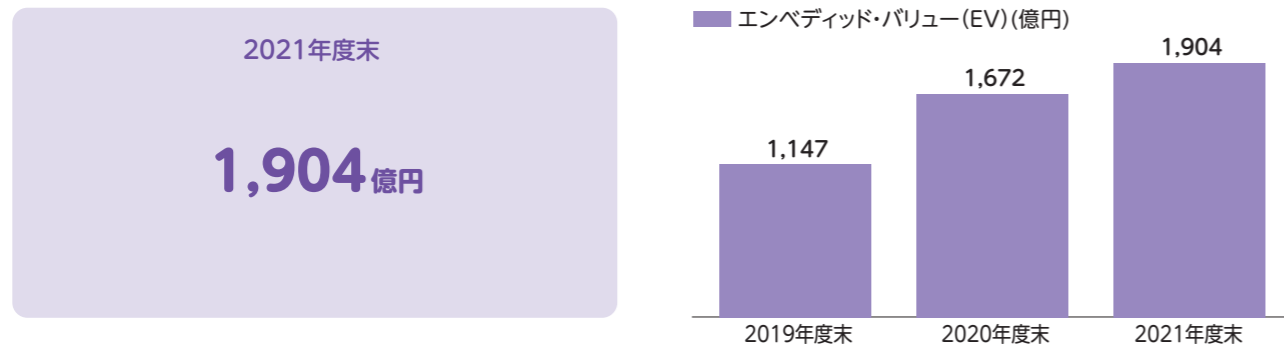
8人それぞれに名前と特長があります。私たちネオファースト生命が、真っ先に未来を創っていくために大切にしている「ネオファースト生命らしさ」を表したものです。



ネオファースト生命の取組み

エンベディッド・バリュー(EV)

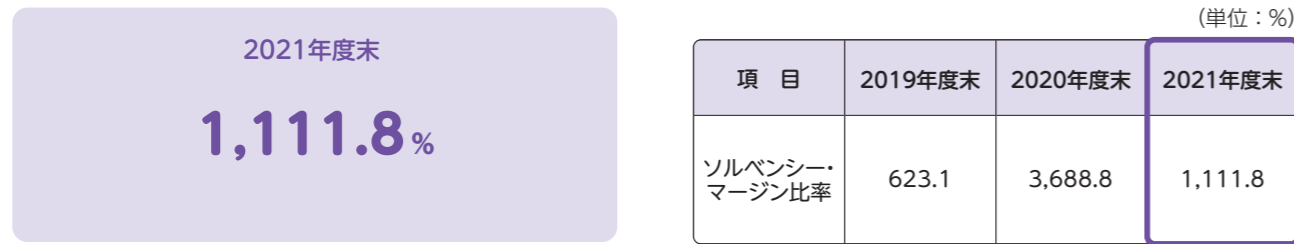
2021年度末における当社のエンベディッド・バリュー(EV)^{※1}は、好調な新契約の販売による新契約価値の積み上がりなどにより、前年度末に比べて増加し、1,904億円となりました。



※1.エンベディッド・バリュー(EV)は生命保険会社の企業価値を表す指標の一つで、現行の生命保険会社の法定会計では新契約獲得から会計上の利益の実現までに時間がかかるのに対し、EVでは将来の利益貢献が新契約獲得時に認識されるため、法定会計による財務情報を補強することができると考えられています。第一生命グループでは、ヨーロッパ・エンベディッド・バリュー原則(EEV原則)に準拠したEVを開示しています。

ソルベンシー・マージン比率

2021年度末ソルベンシー・マージン比率^{※2}は1,111.8%と十分な水準を維持しています。



※2020年度末より、我が国の金融機関宛て決済用預金について「信用リスク相当額」におけるリスク対象資産としてのランク分類を「ランク2」より「ランク1」に変更しています。

※2.ソルベンシー・マージン比率とは、通常の予測を超えて発生するリスクに対して「支払余力」がどの程度カバーされているかを示す行政監督上の指標の一つです。具体的には、保険金などの支払いに関わるリスクや資産運用に係るリスクなど、多様なリスクが通常の予測を超えて発生した場合、資本や内部留保などの合計(ソルベンシー・マージン総額)で、これらのリスクをどの程度カバーできているかを指数化したものです。

基礎利益・実質純資産額・責任準備金の積立状況

2021年度の基礎利益^{※3}は、△79億円(前年度△138億円)となりました。また、逆ざや^{※4}は△5億円(前年度△4億円)となりました。

※3.基礎利益とは、保険料収入や保険金・事業費支払などの保険関係の収支と、利息および配当金等収入を中心とした運用関係の収支からなる、生命保険会社の基礎的な期間損益の状況を示す指標です。

※4.生命保険会社は、資産運用による収益を予め見込んだ「予定利率」により、保険料を割り引いて計算しており、毎年割り引いた分に相当する金額である「予定利息」を運用収益等で確保する必要があります。この「予定利息」を実際の運用収益で確保できている状態を「順ざや」、確保できていない状態を「逆ざや」といいます。

2021年度末の実質純資産額^{※5}は、661億円(前年度末707億円)となりました。

※5.実質純資産額は、時価ベースの実質的な資産から資本性のない負債を差し引いたもの、つまり、時価評価後の実質的な自己資本を指し、保険会社の健全性の状況を示す行政監督上の指標の一つです。

2021年度末の責任準備金残高^{※6}は、3,928億円(前年度末3,257億円)となりました。

※6.責任準備金は、将来の保険金などの支払いに備える準備金のことで保険業法により積立てが義務づけられています。

お客様第一の業務運営

私たち第一生命グループは、「一生涯のパートナー」をグループミッションとして掲げ、「お客様満足」等の原則を掲げた企業行動原則のもと、経営品質の絶えざる向上に取り組んでいます。

お客様一人ひとりの「幸せ」を想い、その人生に寄り添う最良のパートナーとして選ばれ続けるため、第一生命グループの「お客様第一の業務運営方針」に基づき、以下の具体的取組みを推進していきます。

お客様第一の業務運営方針

- ① 私たちは、お客様に最良のサービスをお届けします。「一生涯のパートナー」として、お客様の安心に満ちた豊かで健康な人生の実現をお手伝いすることこそが使命であり、これに寄与しないサービスの提供はいたしません。
また、最良のパートナーたるために高い専門性と職業倫理を持って業務に取り組むとともに、お客様とのあらゆる接点において、お客様に選ばれる商品・サービスを目指し、また、その品質を高めていきます。
- ② 私たちは、お客様とのあらゆる接点を通じて、お客様ニーズの理解に努めます。
また、お客様がまだ気づかれていない潜在的な価値も含め、あらゆる接点を通じてお客様のQOL向上に資する商品・サービスをいち早くご提供し、お客様満足の向上を図るとともに、長期的な視点にも配慮した定期的・継続的な情報提供、フォローアップについても、お客様のご意向を踏まえて適切に行います。
- ③ 私たちは、お客様の真のご理解につながるよう、商品・サービス等に関する重要な情報について、その特性を踏まえ分かりやすくご提供します。
- ④ 私たちは、生命保険が国民生活の安定・向上に寄与するという公共性を踏まえ、生命保険事業や資産運用における責任投資等を通じて、お客様のQOL向上や気候変動の緩和をはじめとした社会における重要課題の解決に積極的に取り組みます。
- ⑤ 私たちは、お客様の利益が不当に害されることがないように、利益相反の防止に関する方針・ルールを定め、そのおそれがある取引について適切な管理を行います。
- ⑥ 私たちは、本方針に基づく業務運営の推進に向け、従業員による業務運営の状況を適切に検証・評価するとともに、従業員を支援していくための必要な体制を構築します。










お客様第一の業務運営方針に基づく具体的取組み





当社は、「お客様第一の業務運営」のさらなる追求を行っていくうえでの基軸的な視点として、「お客様第一の追求に向けた3つの視点」を掲げます。

この視点に基づき、当社がどのような取組みを実践し、向上させようとしているか、お客様や社会に対してどのような価値を提供し、社会的責任を果たしていきたいと考えているかを、お客様に分かりやすく体系的にお示しします。


詳しくは当社Webサイトをご覧ください。

(2022年7月1日現在)

医療保険 (入院日額タイプ)	入院や治療に伴う費用負担に備えられる医療保険	無解約返戻金型終身医療保険   【保険ショップ・右記以外の金融機関などでお取扱いしている商品】	健康状況が所定の基準を満たすと、保険料が安くなります。 ^{※1}
	健康状態に不安をかかえている方も入りやすい医療保険	無解約返戻金型終身医療保険 (引受基準緩和型)   【保険ショップ・右記以外の金融機関などでお取扱いしている商品】	健康維持で保険料が割り引きになります。 ^{※2}
医療保険 (一時金タイプ)	病気やケガで入院した場合に一時金をお支払いするシンプルな医療保険	無解約返戻金型入院一時給付保険  【保険ショップ・金融機関などでお取扱いしている商品】	病気やケガによる入院を一時金で手厚くサポートします。
医療保険 (治療費連動タイプ)	医療費の自己負担額に加えて入院中の諸費用にも備えられる保険	無解約返戻金型治療保障保険  【保険ショップ・金融機関などでお取扱いしている商品】	健康(無事故)なら無事故給付金が受け取れます。
特定疾病入院一時給付保険	所定の生活習慣病に備えられる保険	無解約返戻金型特定生活習慣病入院一時給付保険(2020)   【保険ショップ・右記以外の金融機関などでお取扱いしている商品】	健康年齢 ^{※3} が若くなるほど保険料が安くなります。 ^{※4}
認知症保障保険	認知症に一時金で備えられる保険	無解約返戻金型認知症保障保険 認知症保険 to スマイル 【保険ショップ・金融機関などでお取扱いしている商品】	70歳時に20本以上の歯が残っていれば、以後の保険料が割り引かれます。 ^{※5、※6、※7}
女性疾病保障保険	がんや女性特有・女性に多い心身のリスクに備えられる、いまを生きる女性にピタッと寄り添う保険	無解約返戻金型女性疾病保障保険  【保険ショップ・金融機関などでお取扱いしている商品】	健康でいたら5年ごとに健康給付金が受け取れます。 ^{※8}

特定疾病終身保険	三大疾病(所定のがん、急性心筋梗塞・脳卒中による所定の状態)および万一年にも備えられる終身保険	低解約返戻金型特定疾病保障終身保険   【保険ショップ・右記以外の金融機関などでお取扱いしている商品】	タバコを吸わない方は保険料が割り引きになります。 ^{※9}
	収入保障保険	万一年だけでなく障害状態・高度障害状態・三大疾病にも備えられる、もしものときの収入減少に備えられる保険	無解約返戻金型収入保障保険   【保険ショップ・右記以外の金融機関などでお取扱いしている商品】


各種商品の詳細、法人向け商品の一覧についてはこちら



医療保険などの改定概要・新商品の開発状況


2021年12月

「Neo de iiriyō」「Neo iiriyō」「Neo de ichijikin」の改定を行いました。
保険料払込免除特約(2021)の新設
 がん(上皮内がん等を含みます。)などの三大疾病により所定の事由に該当されたときに保険料の払込を免除する特約について、さらに糖尿病や肝疾患などの生活習慣病を保障範囲に加えた八大疾病型を新設、3つの特約の型からニーズにあわせて保障内容を選んでいただけるようにしました。



「認知症保険 to スマイル」を発売しました。
「認知症保険 to スマイル」の特長

- 1. 業界初「歯の健康度」による保険料割引の導入
- 2. 軽度認知障害(MCI)も保障
- 3. 認知症の「予防」につながるサービスを提供



※1. 本商品において、健康保険料率が適用された場合、適用されない場合と比べて保険料が安くなります。
 ※2. 本商品において、健康割引特約が適用された場合、適用されない場合と比べてご契約日から5年後以降の保険料が安くなります。
 ※3. 健康年齢とは健康年齢判定日において、ご契約の保険料を計算する基礎として被保険者の実年齢および健康状態をもとに算定される年齢のことをいいます。健康年齢は、(株)JMDCの登録商標です。
 ※4. 本商品において、健康年齢が若くなるほど主契約の更新後の保険料が安くなります。
 ※5. 死亡保障特約の保険料を除きます。
 ※6. 永久歯(義歯やインプラント等の人工歯は含みません)の本数が20本以上である場合、歯数割引特約が適用され、以後の保険料が割り引かれます。
 ※7. 契約年齢が70歳以上の場合、歯数割引特約が適用されず、保険料は割り引きされません。
 ※8. 5年間の保険期間中に女性疾病入院一時給付金、女性特定手術給付金、乳房再建給付金のお支払いの対象となる入院および手術がなく、保険期間満了時に被保険者が生存されている場合に限りです。
 ※9. 本商品において、非喫煙者割引特約を付加した場合、付加しない場合と比べて保険料が安くなります。
 ※10. 本商品において、健康体割引特約を付加した場合、付加しない場合と比べて保険料が安くなります。

(注)上記は商品の概要を説明したものであり、契約にかかわるすべての事項を記載したものではありません。
 ご加入をご検討の際は、「商品パンフレット」「重要事項説明書(契約概要・注意喚起情報)」「ご契約のしおり・約款」を必ずご覧ください。

商品に関する情報およびデメリット情報のご提供方法

当社では、保険契約のご加入に際し、商品の仕組みや内容を、デメリットとなる情報も含めてお客さまに十分ご理解いただいたうえで、お申込みいただけるよう、商品に関する十分な情報提供を行っています。

商品に関する情報やデメリット情報について、以下のご説明資料をご提供し、お客さまに理解を深めていただけるよう努めています。

ご契約締結前の情報提供

「商品パンフレット」

商品の仕組みや特長、保障内容について分かりやすく記載した資料です。



「意向確認書」

お申込みいただく商品がお客さまのご意向に沿っているかをご確認いただくための書面です。



「重要事項説明書 (契約概要・注意喚起情報)」

「契約概要」

ご契約の内容などに関する重要な事項のうち、特にご確認いただきたい事項を記載しています。

「注意喚起情報」

お申込みに際して、特にご注意いただきたい事項を記載しています。



「ご契約のしおり・約款」

ご契約についての重要事項などぜひ知っていただきたい事項を分かりやすく説明した「ご契約のしおり」と、ご契約からお支払いまでのさまざまな取り決めを記載した「約款」です。



ご契約者さまへの情報提供

ご契約者さまに以下の資料をご提供し、ご契約内容の状況や会社情報などについて、正確にご理解いただけるよう努めています。

ご契約に関する情報

■「1年組み立て保険」以外のご契約者さま

「生命保険証券」

ご契約者さま宛に送付しています。ご契約内容をお知らせするとともに、保険金・給付金などのお支払事由やご請求について分かりやすく記載しています。また、お客さまからいただいた声をもとに改訂を行うなど、分かりやすさ向上に努めています。なお、第三者機関であるUCDA(一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会)による認証を受けています。

「ご契約内容のお知らせ」(年に1度のネオレター)

ご契約内容などをお知らせする資料です。1年に1度お送りします。



■「1年組み立て保険」のご契約者さま

「更新手続きのご案内」

ご契約者さまにご契約内容を明示のうえ、更新日での契約内容の見直しについてご案内する資料です。毎年更新日の2カ月前にお送りします。

経営に関する情報

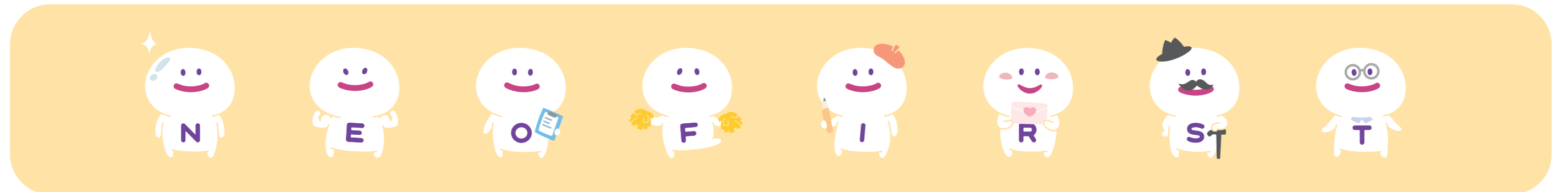
「Webサイト」

商品、保険料試算、会社概要などを掲載しています。Webサイトアドレス <https://neofirst.co.jp/>



「ネオファースト生命 アニュアルレポート」(当冊子)

保険業法第111条に基づくディスクロージャー資料です。当社の業績や財務状況などを記載しています。お近くの当社委託代理店もしくは当社Webサイトでご覧いただけます。



各種サービスの提供

お客様の利便性向上に向けて

■チャットボットサービス導入

2021年7月より当社Webサイトにおいてチャットボットを導入しました。各種お手続きに関するお問い合わせについて、24時間365日いつでも、スピーディに回答します。



■電話ダイレクトサービスメニュー拡充

お客様一人ひとりの課題を「最短・最適ルート」で解決へ導くために、待ち時間なく24時間受付可能となる「電話ダイレクトサービス」を提供し、お客さまとの「つながりやすさ」を向上させ、お客さま利便性向上を図っています。2022年3月より、人工知能(AI)音声認識で受付するAIボイスボットサービスを開始しました。

〈電話ダイレクトサービス対象手続き〉

受付方法	対象手続	受付時間
IVR	控除証明書の再発行	24時間受付
	保険料払込票の発送	
	クレジットカードへの再請求	
AIボイスボット	保険料支払方法変更書類の発送	



■契約内容ご案内制度の取扱開始・保険管理アプリ「うちの保険」の利用推奨

2021年12月より、契約者以外の保険契約関係者(被保険者・保険金等の受取人・指定代理請求人)からのお問い合わせ時に、契約者に回答可能な範囲で契約内容をご案内できる制度(契約内容ご案内制度)の取扱いと、お客さまが平易に保険契約情報を家族共有できる仕組み(保険管理アプリ「うちの保険」)の利用推奨を開始しました。

◎契約内容ご案内制度

被保険者、保険金等の受取人、指定代理請求人の方からの電話でのお問い合わせに、契約者に回答可能な範囲でご回答することが可能となります。ご利用にはお申込み(無料)が必要です。

◎保険管理アプリ「うちの保険」

「すべての保険会社の保険情報の管理」と「保険情報の家族への共有」がスマートフォンで簡単に行えます。※保険管理アプリ「うちの保険」はiChain株式会社提供のスマートフォンアプリです。

父の入院保障について教えて欲しいのですが。 入院1日につき、5,000円の保障にご加入いただいています。

※お電話でご案内できます

保険金等の受取人

ネオファースト生命

契約内容の開示		契約内容ご案内制度	
		申込みなし	申込みあり
契約内容の開示	契約者	○※1	○※1
	被保険者	—	○※2
	保険金等の受取人	—	○※3
	指定代理請求人	—	○※3
災害時における指定代理請求人への安否確認		—	○※4

(※1)被保険者のセンシティブ情報は除きます。
 (※2)契約者のセンシティブ情報は除きます。
 (※3)契約者、被保険者のセンシティブ情報は除きます。
 (※4)指定代理請求人の連絡先登録が必要です。

Uchi うちの保険

「つながり」と「安心」をあなたの手元に

わたしの保険も 家族の保険も 一括管理する うちの保険アプリ

お客様の健康増進・QOL向上に向けて

■健診結果改善サポートアプリ「Neoコーチ」

2022年7月より健診結果改善サポートアプリ「Neoコーチ」のサービスを開始し、健康診断の結果に不安を感じる方のWellnessを応援しています。

健診結果改善サポートアプリ「Neoコーチ」

ヘルスコーチがチャットで健康改善をサポート!

あなたに合ったチャレンジをご提案

一緒に頑張りましょう!

- ・5daysチャレンジで気軽に健康を改善
- ・健診アドバイザーであなたの健康診断結果を分析
- ・専門家監修のコラムが読み放題
- ・ヘルスコーチがチャットでアドバイス
- ・貯めたポイントでプレゼント抽選に応募

ご提供サービス一覧

その他にも、お客さまの保険手続きのサポートや健康増進・QOL向上に向けた各種サービスを取り揃えています。各サービスの詳細については、当社Webサイトをご覧ください。

	健康・日常	未病	病気・万一の時
<p>ネオファースト生命のサービス</p>	<p>健診結果改善サポートアプリ「Neoコーチ」</p> <p>歯の健康維持に欠かせない、毎日の歯みがきなどをサポートします!</p> <p style="font-size: 1.2em; font-weight: bold;">オーラルケアサポートサービス</p> <p>このサービスを利用することで、毎日の歯みがきなどのオーラルケアを楽しく習慣化することができるよ!</p> <p>Webページはこちら</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li style="border: 1px solid gray; border-radius: 5px; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">契約内容ご案内制度 <li style="border: 1px solid gray; border-radius: 5px; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">先進医療情報検索ナビ <li style="border: 1px solid gray; border-radius: 5px; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">入院費用前払いサービス <li style="border: 1px solid gray; border-radius: 5px; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">特定先進医療キャッシュレスサービス <li style="border: 1px solid gray; border-radius: 5px; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">診断書代行取得サービス
	<p>当社提携先企業のサービス</p>	<p>24時間電話健康相談サービス 提供:ティーベック(株)</p> <p>タニタ社員食堂® レシピの提供 提供:(株)タニタ</p> <p>フィットネスクラブご利用 TOKYU SPORTS OASIS いつでもどこでもエクササイズ 提供:(株)東急スポーツオアシス</p> <p>脳の健康度チェックのうKNOW® 提供:エーザイ(株)</p>	<p>セカンドオピニオンサービス 提供:ティーベック(株)</p> <p>受診手配・紹介サービス 提供:ティーベック(株)</p> <p>家事代行マッチングサービス利用紹介 提供:(株)タスカジ</p> <p>戸籍代行取得サービス 提供:行政書士法人みらいリレーション</p>

※「健康第一forネオファースト生命」は2023年1月をもってサービスが終了となる予定です。

2022年7月時点

適切に保険金などをお支払いするための取組み

■基本方針

当社は、迅速・適切に漏れなく保険金などをお支払いすること、適切・的確にお客さま対応を行うことが、生命保険事業の運営において極めて重要であることと認識し、保険金等支払管理態勢の強化に取り組んでいます。

■お客さまから信頼いただける保険会社であるために

当社では、保険金などのお支払いに関して経営陣自らがその態勢整備に深く関与するなど、お客さまから信頼いただける保険会社であるべく、保険金等支払業務の迅速・適切な運営とともに、より公平・公正な保険金などのお支払いができる仕組みの構築に、次のとおり取り組んでいます。

- ・ 保険金などのお支払いの適切性を高めるため、保険金等支払部門の整備およびさらなる高度化を進めるほか、お支払いできない事案などの妥当性審議や支払いに関する各種規程の制定・改廃などに関する協議を行うための機関として保険金等審議分科会を設置し、迅速かつ適切なお支払いのための態勢構築に取り組んでいます。
- ・ 保険金等支払業務に関しての客観性・透明性と、より公平・公正な判断を確保するため、弁護士、消費者問題専門家、医師などの社外の専門家をメンバーに含めた保険金等検証委員会を設置しています。
- ・ 保険金などをお受け取りいただけなかったことについてご納得いただけなかった場合に、ご希望により社外弁護士(当社と顧問契約を締結していない弁護士)に無料でご相談いただける社外弁護士相談制度をご用意しています。
- ・ ご請求いただいた事案に対して、お客さまサービス部支払管理担当による支払漏れやお客さまへのご案内漏れがないかの検証、内部監査部による監査とコンプライアンス・リスク管理部による検証を実施し、正確・公平・公正なお支払いができる態勢を構築しています。

■その他の取組み

より一層お客さまサービスを向上させるべく、ご請求手続きの利便性の向上や透明性の確保を考慮したサービスの充実を行っています。

請求手続きの利便性の向上

- ・ 新型コロナウイルス感染症による保険金・給付金などのご請求をいただく際の必要書類を一部省略する等、簡易迅速なお手続きを実施しています。
- ・ Webお問い合わせサービスの保険金・給付金請求申出フォームについて、都度見直しを行い、お客さまの入力のしやすさ、利便性の向上に努めています。
- ・ 給付金請求時にお客さまにご記入いただく書類については、記入のしやすさの向上、書類の充実といった観点でレイアウトの見直しを行っています。

各種照会に対する対応の強化

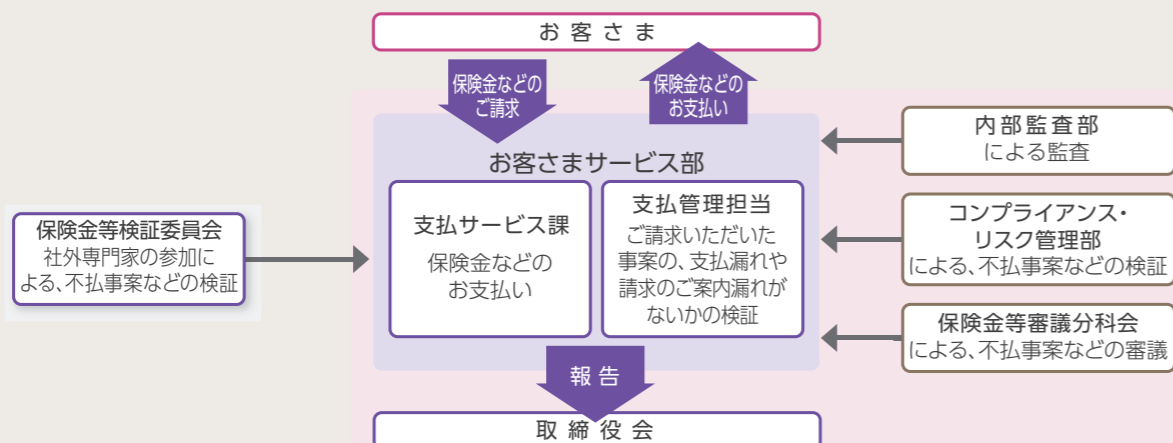
- ・ お客さま対応担当者への継続的な研修の実施やインフラ整備により、請求手続き方法や保障範囲に関するお客さまや代理店からの照会への対応強化を図っています。

(支払件数と金額)

(単位：件、百万円)

		個人保険			
		2020年度		2021年度	
		件数	金額	件数	金額
保険金	死亡・高度障害保険金など	213	1,878	261	2,061
年金	年金	120	46	233	303
給付金	入院・手術給付金など	61,208	4,573	100,986	7,414
合計		61,541	6,498	101,480	9,778

<保険金等支払管理態勢>



(注) 保険金などのお支払いの対象とならない理由にご不明な点、ご納得いただけない点などがございましたら、「社外弁護士相談制度(当社と顧問契約を締結していない弁護士との無料でのご相談)」をご利用いただくことができます。



コンタクトセンターのご紹介

当社コンタクトセンターでは、お客さまの「一生涯のパートナー」を目指し、お客さま一人ひとりの期待に誠実に応えられるよう、研修などを行い対応品質向上に努めています。お客さまからのお問い合わせやご要望に対しては、アドバイザーが分かりやすく丁寧にご案内し、お客さま満足のさらなる向上を目指します。

<コンタクトセンターの客観的な評価について>

当社コンタクトセンターは、サポートサービス業界の国際機関HDIの日本法人HDI-Japanの格付け調査において、2007年度から2021年度まで15年連続で国内最高評価を示す「三つ星」を獲得しました。

HDI-Japanが実施するHDI格付けベンチマーク「クオリティ」格付けにおいて、「気遣いや感謝の気持ちを伝え、安心して相談ができるように、優しく温かみのある姿勢で接している。」「臨機応変な対応からは、専門知識の豊富さが感じられ、プロらしい自信をもった対応となっている。」との評価をいただきました。

当社は、今後も「お客さま第一の業務運営方針」のもと、お客さまに安心感・納得感を持っていただけるコンサルティングを行うよう努めていきます。



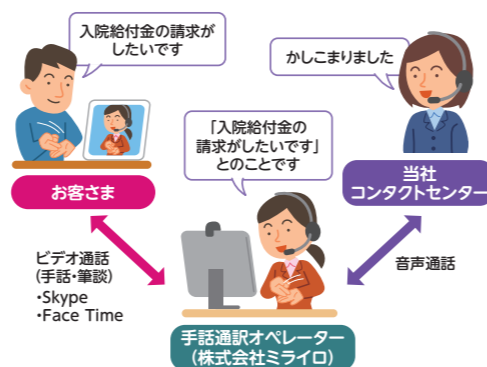
Webお問い合わせサービス

当社ではお電話によるお問い合わせサービスのほか、Webでのお問い合わせサービスも行っております。Webでのお問い合わせは24時間365日受付しています。



ネオファースト生命手話リレーサービス

耳の聞こえないお客さまや聞こえにくいお客さま、発話が困難なお客さまはビデオ通話を使って、通訳オペレーターと手話または、筆談でお話いただけます。



※当社コンタクトセンターのお問い合わせ先は、最終ページをご覧ください。

相談・苦情対応態勢、苦情の件数、苦情からの改善事例

■お客さまの声を活かす取組み

当社では、次のようなお客さま満足の向上への取組みを実施しています。

1. お客さまからの相談・苦情などへの対応を最優先の課題と認識し、迅速・適切、かつ誠実に対応します。
2. お客さまからの相談・苦情などを、商品・サービスや業務の品質向上に積極的に活かします。
3. お客さまが利用しやすい受付窓口を整備するとともに、お客さまが必要な情報を積極的に提供します。
4. お客さまからの相談・苦情などをもとに、お客さまサポートなど管理態勢を継続的に見直し、改善していきます。

■お客さまの声を活かすための組織・体制

当社では、お電話や各種アンケートなどで承ったお客さまの声を「承り票」で漏れなく集約し、速やかな対応と改善策を検討する態勢を構築しています。また、全社横断的なメンバーで構成する「お客さま第一推進分科会」を設置し、ご契約時や保険金などのお支払時の適正な業務運営のあり方、および、承ったご意見・ご要望をお客さま満足の向上に活かすための対応策を組織的に検討しています。

なお、当社では「お客さまの声」を積極的に会社経営に活かすことを目的に、コミュニケーション推進部にお客さま第一推進室を設置し、日々、業務の品質向上・改善活動に取り組んでいます。

■2021年度お客さまの声(苦情)の件数

苦情分類	主な事例	件数(件)	全体に占める割合(%)
新規のご加入に関するもの	・保険証券送付までの進捗状況について	500	28.7
保険料のお支払いに関するもの	・保険料の引き落としについて	181	10.4
ご契約内容の変更などのお手続きに関するもの	・更新手続きについて	226	13.0
保険金などのお支払いに関するもの	・保険金・給付金の支払時期、請求について	538	30.8
その他	・保険料控除証明書について	299	17.1
合計		1,744	100.0

(注) 苦情の定義

お客さまからの当社に対するお申し出のうち、お客さまが当社の業務全般に起因して不満の意を表明されたものをいいます。苦情には、当社に直接お申し出いただいたもの、および、代理店、国民生活センター、消費生活センター、生命保険協会、監督官庁などを經由して当社に連絡が入ったものを含みます。

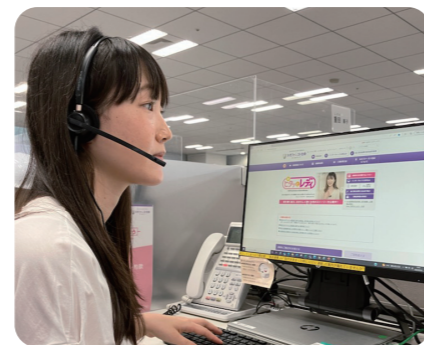
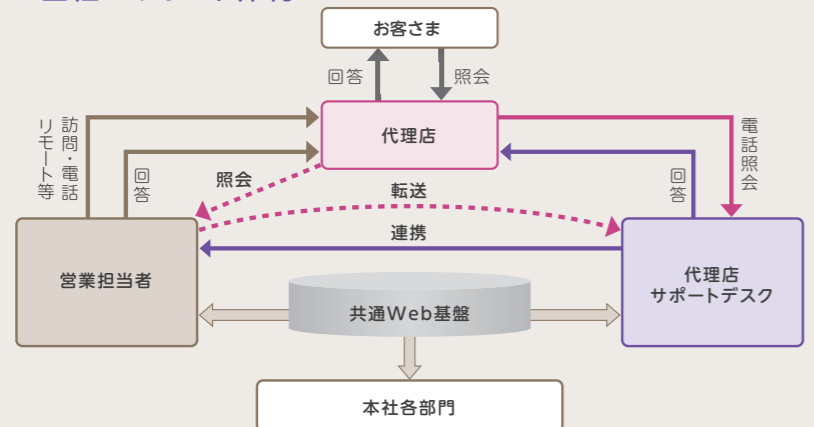
代理店サポートデスクのご紹介

当社代理店サポートデスクは、生命保険募集人資格を持つアドバイザーを配置し、お客さまの生命保険ご契約時のお手続きやご契約後の変更手続き、ならびに保険金・給付金のご請求などに関する委託先代理店からのさまざまなお問い合わせや依頼事項に対応しています。

運営にあたっては、正確さ、迅速さ、丁寧さを基本姿勢とし、さらに高度な専門性を目指して、さまざまな専門知識習得のための取組みを実施しています。

また、代理店サポートデスクにお電話いただいた情報は、共通のWeb基盤を用いて各代理店の営業担当者や関連部門と共有しています。全社で委託先代理店の活動を捉えた迅速な販売支援を行い、委託先代理店サポート力No.1を実現します。

<当社のサポート体制>



委託先代理店からご照会いただいた内容一つひとつに対し、正確・迅速・丁寧な対応を心がけています。皆さまのお役に立てるよう、常に一歩先を見据えた対応を目指しています。

■お客さまの声を踏まえて改善を行った事項

申出内容(ご意見・ご要望)	改善内容
「生命保険料控除証明書の電子発行ができるようにしてほしい」などのお申し出	「お客さまWEB手続きサービス」からの「生命保険料控除証明書の電子データ(XMLファイル)発行」が可能となりました。 (2021年10月実施)
「分かりやすい内容のパンフレットを作成してほしい」などのお申し出	ご高齢の方からの声について改善策を検討、より詳しい商品のポイントを掲載するなど、お客さまの利便性を高めた内容のパンフレットに改訂しました。 (2021年12月実施)
「加入している保険を管理できないか」などのお申し出	加入されている保険をアプリに登録するとすべての保障を一覧で確認でき、家族とも共有できる「うちの保険」アプリの利用推奨を開始し、さらなるお客さまの利便性向上を推進しました。 (2021年12月実施)

「お客さまアンケート」の実施

当社は、お客さま満足向上のため定期的にご契約者さまの声を収集し、いただいた声をサービス改善に活かす取り組みを行っています。

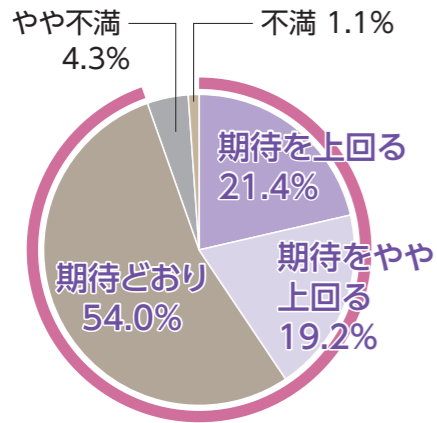
すべてのご契約者さまを対象に、当社のお客さま対応全般に関するアンケート調査を年1回定期的に実施しています。
(対象データ:2021年度に実施したアンケート約43万件に対して、ご回答のあった19,102件)

■電話・メール対応お客さま満足度

アンケート記入日以前の1年間に、ご契約に関連して当社に電話・メールでご連絡をいただいたご契約者さまを対象に満足度をうかがいました。

9割を超えるご契約者さまより、「期待を上回る」「期待をやや上回る」「期待どおり」とのご回答をいただきました。

〈電話・メール対応お客さま満足度〉

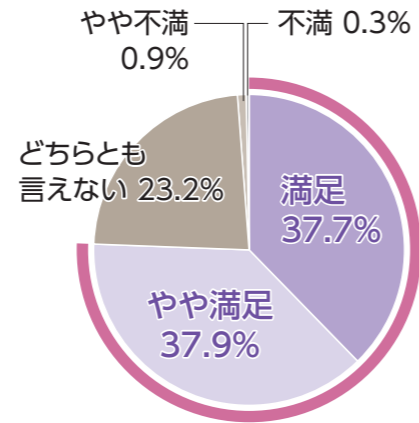


■当社に対する総合的な満足度

当社の経営状態・取組み・お客さまサポートに対して総合的な満足度をうかがいました。

7割を超えるご契約者さまより、「満足」「やや満足」とのご回答をいただきました。

〈当社に対する総合的な満足度〉



■アンケートからいただいた感謝の声



ネオレターを今回初めて受け取りましたが、とても見やすく分かりやすくてよかったです。何度確認しても契約内容は忘れてしまいがちなので、定期的に通知していただくとありがたいです。給付金等の請求方法についても分かりやすく書かれていて、これを持っていくと何かあった時自分も家族も助かると思います。
(20代・女性)

「24時間電話健康相談サービス」を何度か利用させていただきました。不安を話させていただき、とてもありがたかったです。とても助かりました。ありがとうございました。とてもよいサービスだと思います。
(80代・女性)

給付金請求をする為に2回ほどコンタクトセンターに電話しましたが、その時の対応がどの時も分かりやすくて、丁寧に良かったです。加入して初めて保険を利用したので分からない事が多く緊張しましたが、対応が良かったので安心して手続きできました。
(40代・男性)

ネオレター等に印字された住所変更のQRコード等、読みとったら簡単に手続きができ、助かりました!分かりやすくできていて、働いていてなかなか電話する時間がない人でもスムーズに問い合わせや、変更できる!!これからもよろしくをお願いします。
(20代・女性)

入院一時給付特約の金額を自由に設定できる点が魅力的だと思います。保険料も他社と比べて安く、大変気に入っています。
(30代・女性)



自治体との連携、異業種との連携、代理店教育・研修の概略、人財育成

■自治体との連携

当社は、横浜市と「市民の健康づくりに係る連携に関する覚書」を、福岡県と「がん対策推進企業等連携協定」を締結しています。また、埼玉県と第一生命が締結した包括的連携協定へ共同参画しています。

各自治体における、健康寿命延伸やがん対策推進などの取組みに、引き続き当社も協働していきます。

■異業種との連携

お客さまの生活スタイルにフィットするさまざまな接点の構築やサービスの向上を目指し、日本調剤(株)や(株)マツキヨココカラ&カンパニーなどと協業の取組みを行っています。

今後もお客さまの健康増進の促進・支援につながり人々の暮らしと社会に貢献できるさまざまな取組みを行っています。

■代理店教育・研修の概略

当社では、営業パートナーである代理店の募集人がお客さまへ最適な提案ができるよう営業担当者が代理店を訪問し、日常的な情報提供や研修にて代理店をサポートしています。また、必要に応じてリモートでの研修も積極的に実施しています。

営業担当者による研修は、商品知識に限らずお客さまに提案する際の注意点やコンプライアンスに関する注意点なども含んでおり、募集人がお客さまへ最適な提案ができるようフォローアップしています。

営業担当者による
継続的なサポート

- ・商品知識研修
- ・販売手法研修
- ・コンプライアンス研修
- ・販売事務、アフターサービス知識研修など

■人財育成

◎人財育成方針

当社では、お客さまをはじめとするすべてのステークホルダーに『「あったらいいな」をいちばんに。』をお届けすることをミッションとしています。このミッション実現のためには、「自律した個の尊重と組織力の最大化」、「お客さま本位での業務取組み」が重要であり、そのベースとなる「戮力協心*」「全員経営」を体現できる人財の育成を目指し、各種育成施策を実施しています。

*全員の力を結集し、一致協力して任務にあたること

◎人財育成策

○JTでは組織課題・個人課題を設定したうえで、業務を通じた計画的・継続的な育成を実施しています。特に上司と部下が定期的に1対1でミーティングを行う1for1ミーティング*に力を入れており、個々人に適した育成ならびにスムーズな業務進捗、業務内外の悩みの解消や社員エンゲージメント向上等に効果を発揮しています。

Off-JTでは、オンラインも活用し、当社独自に各種研修を実施するとともに、社内横断タスクフォース等で部門を超えて議論を行うことにより所属間の双方向の業務理解・人脈形成を進めています。また、部門別育成の強化に向けて各所属で部門塾を実施するとともに、全社員が保険医学知識の向上に取り組むことを奨励しています。また、自己啓発支援策としてeラーニングなどのさまざまなメニューを準備しています。

*1 on1 ミーティングと呼ぶのが一般的ですが、第一生命グループでは1 for 1 ミーティングと呼んでいます。



サステナビリティの推進

■第一生命グループのサステナビリティの考え方

第一生命グループは、将来にわたって、すべての人々が安心して満ち、豊かで健康な人生を送り、幸せな状態であること、すなわちwell-being(幸せ)に貢献したいと願っています。そのために中期経営計画「Re-connect 2023」にて、事業領域をwell-being(幸せ)を構成する4つの体験価値(保障、資産形成・承継、健康・医療、つながり・絆)へと広げました。そして、第一生命グループが追求するすべての人々の幸せは持続的社會があってこそ実現するものであり、その持続的社會の実現を事業運営の大前提と位置付けています。気候変動への対応のほか、あらゆる人々の人権や多様性の尊重といった地域・社會の持続性確保に関する重要なサステナビリティ課題の解決に向けて取り組んでいます。



■当社の主な取組み

<p>健康・医療 あらゆる人々の健康の増進</p> <p>保障 保険普及等による生活の安定</p>	<p>3 すべての人に健康と福祉を</p> <p>8 働きがいも経済成長も</p>	<p>“保険で健康になろう”という新たな視点を入れた保険商品やヘルスケアを取り入れたサポートメニューなどの提供を通じ、well-being(幸せ)への貢献に取り組んでいます。</p>
<p>つながり・絆 安心・安全で住みやすい地域づくり</p>	<p>11 住み続けられるまちづくりを</p>	<p>地域社會への社会貢献活動に取り組んでいます。</p> <p>障がい者の自立支援 福祉作業所「のぞみ園」と協力をし、障がい者による手づくり商品の出張販売を継続的に実施し、障がい者の自立を支援しています。</p> <p>日本赤十字社への寄付 社員から書籍などを提供してもらい、得た売却金を「日本赤十字社」に寄付しています。</p> <p>音楽のアウトリーチ 良質な音楽を届ける活動として、社員から寄付を募り、第一生命、第一フロンティア生命と協働して、例年、品川児童学園にてプロの音楽家による「クリスマスコンサート」を開催し、児童とその保護者の方にクリスマスソングや本格的なクラシック音楽を楽しんでいただいています。</p>
<p>気候変動への対応</p>	<p>13 気候変動に具体的な対策を</p>	<p>電力使用量削減に取り組んでいます。</p>
<p>責任ある投融資を通じた社會の発展への貢献</p>	<p>17 パートナーシップで目標を達成しよう</p>	<p>ESG投資を推進しています。</p>

当社Webサイトから各種お手続き内容のご確認・お問い合わせをいただく場合はこちら
(24時間365日受付)



当社のお問い合わせ先フリーダイヤル一覧

【受付時間】9:00～17:00(日曜日・祝日・年末年始を除く)

※「控除証明書の再発行」「保険料払込票の発送」「クレジットカードへの再請求」「保険料支払方法変更書類の発送」は「ご契約者さま専用窓口」ダイヤルにてIVR・AIボイスボットにより、24時間受け付けております。
※受付時間につきましては状況により変更になる場合がございます。詳細は当社Webサイトをご確認ください。
※月曜日など休日明けは電話が混み合う場合がございますので、あらかじめご了承ください。

- 保険のお見積り・商品に関するお問い合わせ ☎ 0120-581-201
- ご契約者さま 専用窓口 ☎ 0120-226-201
- 「1年組み立て保険」ご契約者さま 専用窓口 ☎ 0120-833-337
- 70歳以上のご契約者さま 専用窓口 (シニア専用ダイヤル) ☎ 0120-515-201
- その他のお問い合わせ先 ☎ 0120-312-201

70歳以上のご契約者さまを対象としたシニア専用のフリーダイヤルを設置しております。お客さまのご相談やご照会に対して、ゆっくりと分かりやすく丁寧な対応を行います。

ネオファースト生命手話リレーサービス

耳の聞こえないお客さまや聞こえにくいお客さま、発話が困難なお客さまはビデオ通話を使って、通訳オペレーターと手話または、筆談でお話しいただけます。



会社概要 (2022年7月1日現在)

社 名：ネオファースト生命保険株式会社
The Neo First Life Insurance Company, Limited
本 社 所 在 地：〒141-0032 東京都品川区大崎2-11-1 大崎ウィズタワー
Web サイト：https://neofirst.co.jp/
代表取締役社長：徳岡 裕士
設 立：1999年4月23日
資 本 金：871億円 (資本準備金395億円を含む)
株 主：第一生命ホールディングス株式会社 (100%)

ネオファースト生命 アニュアルレポート 2022

ネオファースト生命保険株式会社
企画総務部
(2022年7月1日作成)

ネオファースト生命では、保険業法第111条に定められた「業務および財産の状況に関する事項」とともに、お客さまに向けた当社の取組みを一冊にまとめ、「ネオファースト生命アニュアルレポート」として発行しています。掲載内容を補足する情報は、当社Webサイト(https://neofirst.co.jp/)で公開しています。併せてご覧ください。