

# 平成29年度一般財団法人簡易保険加入者協会事業計画

(平成29年4月1日～平成30年3月31日)

## 基本方針

当協会は、昭和35年8月22日に郵政大臣の許可を得て、民法上の公益法人である財団法人として設立され、約半世紀にわたり簡易生命保険事業の普及発展に寄与してきました。平成25年4月1日からは、公益法人制度改革法の施行等大きく変革した環境に適切に対応するため、一般財団法人へ移行するとともに、災害見舞事業を認可特定保険業として継承し、旧財団法人からの継続事業であるラジオ体操・みんなの体操普及推進等の公益事業とともに運営しています。

本年度においても、引き続き、簡易生命保険・かんぽ生命保険加入者のための簡便で低廉な相互救済サービスを提供するとともに、ラジオ体操・みんなの体操の普及を推進すること等により、より一層、簡易生命保険・かんぽ生命保険加入者と地域住民の福祉増進及び自助・共助の精神の普及を図り、もって安心社会の実現に寄与していくこととします。

## 事業計画

平成29年度は、定款の目的に沿って、以下の事業を実施します。

### I 公益事業（公益目的支出計画）

#### 1 ラジオ体操・みんなの体操の普及推進

##### (1) 地域のラジオ体操会の支援

全国各地の草の根的なラジオ体操会の活動を支援するため、ラジオ体操スタンプカード及び参加勧誘用の“のぼり”を作成し、配付します。

##### (2) 地方自治体と連携した健康で明るいまちづくり支援

健康で明るいまちづくりを推進する自治体が開催する「ラジオ体操・みんなの体操講習会」に講師を派遣します。

##### (3) ラジオ体操・みんなの体操指導者の育成支援

教育委員会や公益社団法人全国子ども会連合会等と連携し、小中学校の教員や子ども会の指導者を対象としたラジオ体操・みんなの体操講習会等に講師を派遣します。

##### (4) 高齢者福祉施設等でのラジオ体操・みんなの体操実演会の実施

高齢者福祉施設等に講師を派遣し、ラジオ体操・みんなの体操実演会を実施することにより、高齢者等の健康の保持増進等を図ります。

##### (5) ラジオ体操・みんなの体操の普及推進に資する調査研究

ラジオ体操・みんなの体操の普及推進に資する調査研究を行い、その成果を公表します。

##### (6) ラジオ体操の効果等に係る周知活動の強化

当協会の委託調査研究により明らかになった「ラジオ体操の効果」を積極的に周知・PRし、ラジオ体操の普及推進を図ります。

##### (7) 公益財団法人通信文化協会に対する助成

郵政博物館を運営する公益財団法人通信文化協会に対して助成し、郵政博物館等を活用したラジオ体操・みんなの体操の普及推進を図ります。

- (8) 特定非営利活動法人全国ラジオ体操連盟に対する支援  
特定非営利活動法人全国ラジオ体操連盟に対して助成するとともに、同連盟と連携してラジオ体操・みんなの体操の普及推進を図ります。

## 2 生命保険及び損害保険に関する調査研究及び研究助成

### (1) 調査研究

生命保険及び損害保険並びに共済事業の分野における現状や課題について調査研究し、その成果を公表します。

### (2) 研究助成

生命保険全般に関する諸問題についての調査研究に対する助成・講演会の開催等を行っている公益財団法人かんぽ財団に対して助成を行います。

## II 災害見舞事業

### 1 第2次中期経営計画の推進

本年度を初年度とする中期経営計画『災害見舞事業の成長戦略Ⅱ(2017-2019)』を策定し、次の各種施策を展開していきます。

- (1) 「災害見舞トータルサポート」の普及拡大のため、協会の認知度及びお客さま満足度の向上に取り組みます。
- (2) 地域住民や簡易生命保険・かんぽ生命保険加入者からより愛される公益事業・災害見舞事業になるよう、両事業の更なる相互連携に取り組みます。
- (3) 経営基盤強化のため、大規模災害リスクへの対応、経費の有効活用、事務の簡素化・効率化、資金運用の多様化等を進めます。

### 2 反社会的勢力への対応強化

平成26年12月から、災害見舞契約の支払時に反社会的勢力に該当するか否かの審査を行っていますが、「認可特定保険業者向けの総合的な監督指針」に照らし、更なる充実・強化を図ります。

### 3 営業推進態勢の強化

第2次中期経営計画がスタートし、協会・災害見舞トータルサポートの認知度をアップさせていく初年度になります。

本年度も、お客さまサービスの一層の向上を図り、適正な募集により足元を固め、収入を確保することにより、健全経営を更に推進していくこととしています。

新たなお客さまの開拓と継続勧奨活動を積極的に展開していきます。

それとともに、代理店代表者（以下「代理店長」という。）、募集人（以下「災害見舞アドバイザー」という。）及び事務主任が活動しやすい環境の整備を引き続き進めるとともに、取扱事務の効率化・簡素化を更に図っていきます。

#### (1) 各種目標と営業活動

##### ア 各種目標

- ① 経営目標・・・108億8,000万円
- ② 継続目標・・・103億円
- ③ 新規目標・・・5億8,000万円
- ④ 継続率・・・95%以上

⑤ 自払率・・・・・・・・・90%以上

イ 営業活動

新たなお客さま開拓に向けては、郵便局のイベントスペースを活用したロビーセールスを展開する等災害見舞未加入者に対して勧奨活動を行います。

継続勧奨活動については、受持契約の多寡に応じた訪問を計画的に進めていく取組みを継続します。

上記の取組を進めて、保有契約件数と契約金額の維持・増加に努めます。

(2) 周知施策

災害見舞トータルサポートの認知度を上げるべく効果的な周知施策に努めます。

(3) 代理店長のマネジメント力及び災害見舞アドバイザーの営業力等の向上

各種取組を適切に進めていくための研修を実施します。

4 お客さまから信頼される業務取扱いの推進

(1) 基本的姿勢

継続的に見舞業務における業務知識やノウハウの蓄積に取り組んで、業務遂行の正確性・迅速性・効率性の向上を通じてお客さまからの信頼を更に高めていく取組みを推進します。

とりわけ、本年度においては、申込書類を改定して分かりやすい取扱いとするなど取扱手続の簡明化に努め、お客さま対応力の向上を目指します。

(2) 重点取組項目

以下の5項目を中心に取り組みます。

ア 代理店長・事務主任の業務知識及び業務指導力の向上

→業務取扱マニュアル・問題集等を利用した研修の実施

→代理店間のWeb会議利用による勉強会の実施

→全国代理店長が一堂に会した経験交流会の実施

→業務ニュースの発行による情報共有の実施

イ 業務運行のサポート

→業務知識・ノウハウの蓄積を通じた正確かつ迅速な照会への対応体制の実現

→お客さまサービス課長等会議の実施

→本部・地方本部による代理店・災害見舞アドバイザーへのモニタリングの実施

ウ 業務運行状況のデータによる確認・改善

→明確な基準により作成された「代理店カルテ」・「参与カルテ」の活用による業務運行状況の確認・改善

エ 地方本部交流による相互ノウハウの共有

→地方本部相互交流会の実施

オ 重大事故等の防止

→契約手続に関する事故事例の共有

→代理店長会議等での再発防止策の勉強会の実施

5 支払管理態勢の充実

認可特定保険業者として基本的かつ最も重要な機能である見舞金の支払業務が、約款等に基づいて適時・適切に実施され、お客さまに迅速かつ的確に支払われるよう、支払管理態勢の充実及び支払審査能力の向上を図っていきます。

#### (1) 支払管理態勢の充実

ア 支払事案に対する定期的な検証のためにモニタリングを実施します。

イ 罹災の受付から損害調査・見舞金の支払いが迅速に行われるよう進捗管理態勢を強化します。

ウ 大規模広域災害への迅速な対応のための支援態勢を整備します。

#### (2) 支払担当者等の支払審査能力の向上

支払担当者が適切な支払査定を行えるよう、実地調査及び支払審査の能力向上のための研修を実施します。

### 6 システムの整備・充実

nextOne は、平成26年5月7日のサービス開始から3年が経過しました。

引き続き、代理店等からの機能追加・改善の要望を踏まえて、制度・取扱改正などに対応していくためにシステム整備を行っていくとともに、安定的な運用及びサポートを通じてより良いサービスが提供できる取組みを進めていきます。

### 7 お客さま対応の充実強化

#### (1) 「お客さまの声」の活用

「お客さまの声」は業務品質・サービス向上の重要なヒントであると認識し、迅速・適切に対応するとともに、それに基づく不断の改善に取り組みます。

ア 代理店での「お客さまサービス検討会」、地方本部での「お客さまサービス推進会議」及び協会本部での「お客さまサービス向上会議」の運営を充実して、「お客さまの声」を活かしていきます。

イ CS（お客さま満足度）の向上を目指して、「感謝・称賛」、「苦情」等、「お客さまの声」の把握に努めます。

ウ 「お客さまの声」に基づいた改善取組の状況を、協会ホームページ等でお知らせしていきます。

#### (2) 接遇の向上

部外講師を活用した「接遇・マナー研修」を充実し、接遇の向上に努めます。

#### (3) コールセンター機能の充実

オペレーターの能力向上、適正な要員配置等により応答率の向上に努めます。

### 8 コンプライアンスの実践

第2次中期経営計画のスタート年度に当たり、「働きがいのある協会」「お客さまに感謝される協会」「社会に貢献する協会」の実現に向けて、昨年度に引き続き「コンプライアンスの実践」に取り組み、適正な業務運営の継続と更に強固な経営基盤を築くこととします。

#### (1) コンプライアンス推進態勢

ア コンプライアンス委員会（地方本部においてはコンプライアンス推進委員会）を中心として各施策を推進します。

イ 年度コンプライアンス・プログラムを策定し、各プログラムを計画的に実施します。

ウ コンプライアンス研修基本計画の年度計画を策定し、カリキュラムを計画的に実施します。

エ 地方本部における内部管理態勢のモニタリングを実施します。

## (2) コンプライアンスの実践

- ア 代理店において「コンプライアンス点検」を実施し、コンプライアンスの実践を図ります。
- イ 「個人情報取扱事故防止の基本動作 8 項目プラス 1」の実践状況の把握に努め、基本動作の定着を図ります。
- ウ 保険業法に定める募集の禁止行為等の指導を徹底し、適正な募集活動の定着を図ります。
- エ コンプライアンス強化月間を設定し、強化月間施策を実施します。

## 9 監査の充実・強化

- (1) 認可特定保険業としてのリスク管理状況を把握し、リスクの種類・程度に応じて、頻度・深度に配慮した効率的かつ実効性ある内部監査を実施します。
- (2) 内部監査は、被監査部門から制約を受けることなく内部監査を実施するとともに、内部監査の結果は理事長及び経営会議に報告します。

## 10 共済事業者・特定保険業者責任保険の活用

大規模災害に伴う見舞金の支払いに備えるため、共済事業者・特定保険業者責任保険を活用していますが、本年度も大規模災害リスクに備えるため、引き続きこの保険を活用します。

## Ⅲ 加入者の会の事務処理

### 1 会議の開催

都道府県及び地方連合の簡易保険加入者の会の会議を地方本部別に合同で開催します。

### 2 機関誌の発行

簡易保険加入者の会の機関誌「あかるい家庭」を発行します。