

2019年4月1日

お客さま本位の業務運営方針における主な取組及び成果指標の公表について

<指標_1> 保有件数の推移

○お預かりしている契約件数が増えていくことは、お客さまがニッセンライフに満足していただいていることを示す数値の一つと考えます。

【保有件数】

・2018年度（2月末時点）の保有件数 105,151件

・2017年度（2月末時点）の保有件数 101,190件

→ 増減数 +3,961件 前年比 104%

<指標_2> お客さまの声の受付件数と改善対応

○ニッセンライフに届くお客さまの声は、当社の業務を写しだす大きな鏡であり、業務改善への大きな糧であると考えます。

◆お客さまの声

お客さまの声は当社経営会議で毎月報告を行い、改善、再発防止、検証を共有・確認しています。



◆気づきの声

私たちは様々なお客さまからの声の中から、全募集人が気づいたことを、半期に一度全社で共有しております。これは、お客さまの声に関連することやそれにつながる業務に関し、全員が共有することにより、業務改善を行うためのものです。

お客さまの声	受付件数	改善件数
当社のお客さま対応関連	70	39
共同募集対応関連	22	21
保険会社関連	8	1
その他	3	—
お褒めのことば	24	—
合 計	127	61

【改善対応した具体的な事例】

お客さまの声	お客さまの申出内容	具体的な改善対応実施
保険の見積もり書	「保険の見積もり書を送付してもらったが、文字が小さいため、読むことができない」（保険会社のもの）との申出を頂いた。	見積もり書を見やすいように拡大したうえで、お客さまに送付（特に高齢者の方などは拡大したものを送付することとした）。

<指標_3> 業務品質向上の研修と態勢整備

○業務品質向上の研修と態勢整備は、お客さま本位の業務運営を遵守するためのガバナンス態勢の向上を表すものであると考えます。

◆当社の業務品質向上の研修

業務品質向上とコンプライアンス醸成のために、当社は独自のコンプライアンスマニュアルを策定しています。このマニュアルでは、法令や社会的規範、社内規程等を踏まえて、すべての役職員が守るべき基本原則について定めており、社内コンプライアンス研修の基本書となっています。

◆ガバナンス態勢

当社は、お客さまに最適な保険商品の提供を行うことや、お客さまからよりよい商品等の信託をいただけるような態勢づくりのため、毎年コンプライアンス・プログラムを策定し、コンプライアンス研修の実施や業務監査、外部専門家による監査を実施しています。

項 目	実施頻度
コンプライアンスニュースによる研修	年 12 回 (毎月実施)
コンプライアンス 集合研修	年 2 回 (半期 1 回)
個人情報関連研修	年 2 回 (半期 1 回)
個人情報保護ニュース	年 6 回 (二カ月に 1 回)
自己点検 (月次)	年 12 回 (毎月実施)
業務監査 (半期)	年 2 回 (半期 1 回)
外部監査 (顧問弁護士)	年 1 回 (年 1 回)

以上