

2020年5月20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

○私たちは、お預かりしている契約件数が増加することは、お客さまがニッセンライフに満足して頂いていることを示す指標の一つと考えてます。

#### 【保有件数】

- ・ 2019 年度（2 月末時点）の保有件数 103,394 件
  - ・ 2018 年度（2 月末時点）の保有件数 101,309 件
- ➡ 増減数 + 2,085 件 前年比 102%

#### [注釈]

昨年度公表しました数値に誤りがありましたので報告致します。

昨年度公表 KPI では 2018 年度の保有件数を 105,151 件と公表しておりますが、正しくは 101,309 件（3,843 件少ない数値）です。

この原因として、当社は共同募集を行っておりますが、共同募集における扱契約のほとんどが当社が従代理店であることもあり、これら共同募集による契約の保有状況（継続・解約・契約移管等）が正しく反映されていないことが原因でした。訂正とともにあらためてお詫び申し上げます。

### 〈指標\_2〉 お客さまの声の受付件数と改善対応

○私たちは、ニッセンライフに届くお客さまのさまざまな声が当社の業務を写しだす大きな鏡であって、業務改善への大きな糧であると考えています。

#### ◆お客さまの声

お客さまの声は当社の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、全募集人が気が付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の声につながる業務に関して、全社が共有することによって、業務改善を行うためのものです。



お客様の声	受付件数	改善件数
当社のお客様対応関連	96 (70)	57 (39)
共同募集対応関連	15 (22)	13 (21)
保険会社関連	17 (8)	4 (1)
その他	11 (3)	-
お褒めのことば	49 (24)	-
合計	188	74

注：( )内は昨年度数値

【改善対応した具体的な事例】

お客様の声	お客様の申出内容	背景と具体的な改善対応実施
火災保険の継続更改対応	火災保険加入者から更改時に「どうして、保険契約が契約できないのか、引受できないとは聞いていない。どうということだ」との苦情申出があった。 (73歳、男性)	お客様は、火災保険の保険金請求時に、保険会社からは契約が継続できるとの説明を受けていたが、更改時に継続できないと当該代理店である当社から案内されて苦情となった。 当該保険会社からの案内にも継続できない旨の記載がなかったことも背景としてあった。 ⇒当社から保険会社に事案を報告し改善を申出。 さらに、当社は更改を迎えるお客様の内容を事前に保険会社に確認、お客様対応を行うこととした。
郵便料金相違	資料を送付したお客様から「郵便速達でニssenライフから封筒が届いたが、料金が不足していると郵便局の方から言われた。少額なので払ってもかまわないが、こういったことは初め	お客様は保険の資料送付を当社に希望。 当社は、送付する際、封筒に入れる資料が間違いないか、複数人でチェックしていた。しかしながら、郵送料である切手送付までは複数チェックしてなか

	<p>てである。ちゃんとしても らわないと困ります。支払 われない場合は返送になって しまうとのこと」 (70歳、女性)</p>	<p>った。 ➡郵送料金についても、複数人 チェックとした。</p>
--	--	--

### 【お褒めの事例】

お客さまの声	背景と具体的な改善対応実施
<p><b>【感謝の手紙】</b> 『今回は、ご丁寧に対応していただき本当にありがとうございました。 また、落ち着きましたら、他の保険（私でもは入れもの）についてご相談したいと思いますので、その時はよろしく願い致します』 (60歳、女性)</p>	<p>・ 当社保全担当者対応のお客さまからの電話 保険料が支払い困難となり相談が入った未納の払込期限の相談。通常の支払いに戻していただく予定であったが、現状での保険料支払困難との申出。長年ご加入のため解約の不利益事項などご説明、また減額見積りのパターンを送付。 結果、検討したが解約。(解約書類に手紙同封)</p>
<p><b>【おほめのことば】</b> 『火災保険の説明等が非常に親切で良かった。保険は担当者の人柄、人で加入すると実感する。 久しぶりの一流の仕事をする方を見た』 (66歳、女性)</p>	<p>・ 当社火災保険担当者対応のお客さまからの電話 お客様には7回の電話対応、最終の加入意思が決まり申込時の通話も多くの時間を使いながら、お客さまの納得いくまで説明を行った結果申込をいただく。</p>
<p><b>【お褒めのメール】</b> 『Nさんはとても良かったです。事務的な対応ではなく、家族関係に基づき親身になって相談を聞いてくださいました。勧めていただいた保険の見直しも妻と共にもう一度Nさんをお願いしようと考えています。住宅購入の相談も大変為になる事ばかりで、知識のない私には相談相手としてとても頼りになる存在です。またよろしく願い致します』</p>	<p>・ 共同募集における募集人対応 当社のFPナビ(web)利用者から担当募集人に対するおほめのメール</p>

### 〈指標\_3〉 業務品質向上の研修と態勢整備

○私たちは、業務品質向上の研修と態勢整備が、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あらわすものであると考えています。

#### ◆私たち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、私たちは独自のコンプライアンスマニュアルを作成し、使用しています。

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、全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。

◆私たちは、お客さまに最適な保険商品の提供を行うこと、またお客さまから選ばれる代理店となるために、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。

実施項目	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 (情報管理) ニュース	年 6 回 (二ヵ月に 1 回)
自己点検	年 12 回 (毎月実施)
業務監査	年 2 回 (半期 1 回)
外部監査 (顧問弁護士によるもの)	年 1 回 (年 1 回)

注：昨年度と変更なし

以上