

「お客さま本位の業務運営に関する 取り組み方針」に係る事例について (2023年7月～2024年6月)

当資料は、お客さま本位の業務運営に関する取り組み内容のうち、
この1年間における主な内容をまとめたものです

2024年6月
エヌエヌ生命保険株式会社



方針1. お客様本位の業務運営

- ✓ 当社は、NPS調査（※）でいただいた「お客さまからの声」を社内で共有し、適切な業務運営やサービス向上に活用するとともに、必要に応じてお客さまへご連絡させていただき改善に努めるなど、お客さま本位の業務運営の向上に努めてまいります。
- ✓ 当社はこれからも、「中小企業の”大切なもの”を共に守ります」という使命を果たすため、本方針に基づく取り組み状況の確認・本方針の見直しを行い、お客さま本位の業務運営の継続的な向上を推進してまいります。

【お客さま満足度（NPS）の推移】



※NPS：ネット・プロモーター・スコアとは、顧客ロイヤルティを図る指標の一つ。0～10までの「11段階評価」で推奨度を計測し、0～6点を付けた人を「批判者」、7・8点を付けた人を「中立者」、9・10点を付けた人を「推奨者」と分類。推奨者の割合から批判者の割合を引いた数値がNPSと呼ばれ、-100%～+100%の間の数値で表されます。

※2018年10月～2024年3月までに、各種手続き時のお客さまアンケートをご返信いただいたご回答を集計。

方針4. お客さまへの適切な情報提供

■公的保険（公的年金）制度見える化対応

お客さまのケガや病気などの日常生活における様々なリスクに備えるための手段である保険には、大きく分けて公的保険と民間保険の2種類があります。

国が運営する公的保険は原則として強制加入である一方、保険会社が運営する民間保険は任意加入となります。

民間保険は公的保険を補完する面もあることから、公的保険の保障内容を理解したうえで、必要に応じた民間保険に加入することが重要であり、お客さまの公的保険に対する理解を促進するため、当社ホームページでの公的保険制度に係る情報提供に加え、保険加入のご検討の際に、公的保険制度と当社商品との関係性を明示したお客さま向け資料を作成いたしました。

方針5.お客さまのニーズに沿った商品・サービスの提供

■「マイページ（ご契約者さま専用インターネットサービス）」の機能拡張

◆「生命保険料控除証明書」の再発行機能

PDFでのダウンロードが可能となり、証明書紛失時等の必要な時にいつでもすぐに再発行書類を入手いただけるようになりました。

◆「ご家族情報登録制度」の申込機能

ご家族情報の登録・削除手続きがマイページ上で行えるようになりました。

◆「入院給付金請求」の手続き機能

マイページ上で入院給付金を請求できるようになりました。

◆「保険証券再発行」機能

保険証券の再発行の手続きを行えます。

個別証券に加えて一括証券もマイページ上で再発行可能になりました。

※上記のお手続きには一定の条件があります。

詳細は当社サービスセンター（0120-521-513）までお問い合わせください。

平日9:00～17:00（土・日・祝日および12/31～1/3を除く）



The screenshot displays the NN My Page interface. At the top, there is a navigation bar with 'ホーム', '契約一覧', 'お問合せ', and 'お手続き'. Below this, a '契約一覧' (Contract List) section shows '年間保険料: 111,000円' and '解約時受取金額: 433,000円', with a 'データ基準日: 2024/06/07' indicator. A prominent advertisement for 'マウリッツハイス美術館 デジタルツアー' (Mauritshuis Museum Digital Tour) is featured, mentioning 'エヌエヌ生命スペシャルコンテンツ' and 'ツアーを再生'. Below the ad, a notice states: 'NNグループがメイスンサーを擁するオランダ、マウリッツハイス美術館の著名な作品を、オンラインでお楽しみいただけるデジタルツアーです。' At the bottom, an 'お知らせ' (Notice) section explains that users can watch contract content as a video, and clicking on the contract date will regenerate the video with the latest policy details.

方針5.お客さまのニーズに沿った商品・サービスの提供

■視覚障がいのあるお客さまへの新サービス開始について

視覚に障がいがあるお客さまの新たなサービスとして「音声コード（Uni-Voice）」を貼付した書面の作成を開始いたします。こちらは、スマートフォン・タブレット用のアプリケーション（無料）または活字文書読み上げ装置を使用して音声コードを読み取ると、文字情報をテキスト表示するとともに音声にて読み上げるサービスとなります。

目の不自由なお客さまにおかれましては、当社にお申し出をいただければ「ご契約内容のお知らせ」および「生命保険証券」等に記載されている内容について、音声コード（Uni-Voice）（※）を貼付した書面をご提供いたします。

※JAVIS（日本視覚障がい情報普及支援協会）が開発した漢字を含む文字データを800文字記載できる携帯電話対応 2次元バーコードです。スマートフォン・タブレット用の「Uni-Voice」アプリケーション（無料）でご利用いただけます。

■聴覚障がいのあるお客さまへのサービスについて

聴覚に障がいがあるお客さまの当社への連絡手段として、「電話リレーサービス」（※）を提供しています。

※「電話リレーサービス」は、聴覚や発話に困難がある方を、手話通訳者などが通訳オペレーターとして仲介することにより、電話で双方向につなぐサービスです。通訳オペレーターは、聴覚や発話に困難がある方が希望する相手方の電話番号へ電話をかけ、「手話」や「文字」を通訳して相手方へ伝達するほか、相手方の「音声」を通訳して聴覚障害者に伝達し、両者の会話をお手伝いします。

方針5.お客さまのニーズに沿った商品・サービスの提供

■令和6年能登半島地震に関する対応

◆補助金・助成金の情報集約サイト開設のご案内

災害復旧において事業者のみなさまの事業継続の一助となることを目的として、本災害に特化した補助金・助成金に関する最新情報を見逃すことなくご活用いただけるよう、災害補助金ナビを開始しました。

主な機能は以下の3つです。

1. 本災害に関連する補助金・助成金の情報をまとめて一覧で確認可能
2. メールアドレスを登録すると、補助金・助成金の情報が更新された際のお知らせを受信可能
3. ウェブ上もしくはお電話で申請条件や期限など一般的な問い合わせが可能

◆被災されたお客さまに対する各種特別対応

災害救助法適用地域のお客さまに対し、以下の特別取扱いを実施いたしました。

1. 契約者貸付（新規貸付）の特別取扱い
2. 保険料払込猶予期間の延長
3. 入院給付金のお支払についての特別取扱い
4. 災害死亡保険金等のお支払についての特別取扱い
5. 保険契約の失効に関する特別取扱い
6. 保険契約の更新の特別取扱い
7. 保険金・給付金・契約貸付金等の各種支払手続きに関する取扱い

