

Tokyo, Japan - 31 August 2018

Press release

中小企業向け事業保険のエヌエヌ生命 「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」の改定 ならびに具体的な取り組みの公表

エヌエヌ生命保険株式会社（代表取締役社長：フランク・エイシク、本社：東京都千代田区、以下「当社」）は、2017年6月30日に公表した「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に基づく具体的な取り組みを公表するとともに、この結果を踏まえ、お客さま本位の業務運営をいっそう推進していくために、本方針を改定いたしましたので、お知らせいたします。

また、本方針の成果指標として、2018年8月より「お客さま満足度」を設定し、お客さまからの評価を施策の効果の検証ならびに継続的なサービス向上に活用してまいります。

当社はこれからも、中小企業とその経営者の皆さまが財務や財産の面で安定した将来を確保できるよう支援する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。

エヌエヌ生命は、これからも生命保険を通じて、日本経済を動かす力である中小企業を支え、経営者の皆さまを応援する存在であり続けるために、お客さまのニーズに応じたサービスの向上に取り組んでまいります。

本件に関する問い合わせ先

エヌエヌ生命保険株式会社 広報部 TEL:03-5210-5599 FAX:03-6685-7700

エヌエヌ生命は、オランダにルーツを持ち、170年におよぶ伝統を誇るNNグループの一員です。NNグループは、欧州および日本を主な拠点とし、18カ国にわたり、保険および資産運用事業を展開しています。その名は、源流である「ナショナル・ネーデルランデン」に由来しています。エヌエヌ生命は、1986年に日本で初めてのヨーロッパ生まれの生命保険会社として営業を開始して以来、30年以上にわたり、中小企業とその経営者が財務や財産の面で安定した将来を確保できるよう支援しております。

お客さま本位の業務運営に関する取組方針 ならびに具体的な取り組み

1. お客さま本位の業務運営

<基本方針>

中小企業とその経営者の皆さまが財務や財産の面で安定した将来を確保できるよう支援するという使命を果たすために、お客さま本位の業務運営の継続的な実践に向けた取組方針を策定・公表し、たゆまず取り組んでまいります。

<具体的な取り組み>

- この方針の実現に向けて、具体的な取り組みを策定し、これを実行します。
- それぞれの具体的な取り組みについて、定期的に見直しを行い、業務運営の継続的な向上を図ります。
- この方針の成果指標(KPI)として、2018年8月より、「お客さま満足度」を設定いたします。お客さまからの評価を、施策の効果の検証ならびに継続的なサービス向上に活用してまいります。



2. お客様の最善の利益の追求

<基本方針>

あらゆる行動の出発点を「お客様」とし、誠実に行動し、お客様が最良の選択ができるよう支援いたします。

<具体的な取り組み>

- 「Our values (私たちの価値)*」において、「Care(配慮)、Clear(明瞭)、Commit(責任)」を掲げ、あらゆる行動の指針といたします。
- この「私たちの価値」に加えて、遵守すべき行動の基準を定めた行動規範に則った行動を心がけます。
- お客様とのコミュニケーションは、この行動規範の中で策定した5つのルール「1.お客様のライフサイクルを通して、ニーズにあった商品を提供すること 2.お客様にとって最善の価値を提供すること 3.商品、サービスにおけるリスク、リターン、コストについて説明をすること 4.商品、サービスならびに販売方法について、定期的に評価をすること 5.プロフェッショナルな代理店とのみ提携すること」に従って行います。

*エヌエヌ生命および NN グループが価値基準として公表している、行動の基準や、意思決定にあたっての指針。お客様が財務や財産の面で安定した将来を確保できるよう支援するため、『We care(私たちは気に掛け)、We are clear(明瞭であり)、We commit(責任を持ちます)』の3つのコアとなる価値に基づいて業務を行うことを求めるもので、すべての NN グループの社員がこの価値に基づいて行動する責任を持ちます。

3. 手数料の明確化

<基本方針>

代理店資格・代理店手数料制度について、お客様にご理解いただけるよう、情報提供を行うことを検討してまいります。

<具体的な取り組み>

- 2020年に、代理店資格・代理店手数料体系の改定を予定しております。具体的には、募集代理店における「Quality of Sales(クオリティ・オブ・セールス)(募集品質)」の評価を組み入れることで、お客様本位の業務運営に資するような代理店資格・代理店手数料体系を検討しております。導入の際には、当該制度の考え方について、当社ホームページ等で情報提供を行うことを検討してまいります。

4. お客さまへの適切な情報提供

<基本方針>

保険商品の販売や推奨に際しては、お客さまの適切なご理解・ご判断のために必要な情報を、分かりやすくご提供いたします。

<具体的な取り組み>

- お客さまのご判断にお役立ていただくために、ご経験や知識などに照らし、正確で十分な情報提供を行います。

—2018年4月から5月にかけて、お客さま向けセミナーを全国4ヶ所（札幌・名古屋・大阪・福岡）で開催しました。中小企業経営者のみなさまを対象に、経営者にとって身近なテーマである、「相続・事業承継」や「生活習慣と健康リスク」などについて、税理士等の専門家にお話いただき、合計で108名の方にご参加いただきました。
- 保険商品の内容や特徴、ご契約条件などの重要な事項につきましては、お客さまに正しくご理解いただくために、「特に重要なお知らせ」などを用いて丁寧にご説明いたします。
- 情報の提供に際しては、重要なポイントは強調する、平易な表現を取り入れるなど、お客さまにとって分かりやすいものとなるよう努めます。
- ご説明に際しては、所定の審査を経た適正な資料を使用し、不当な表示のある資料やお客さまの誤解を招くような表示のある資料は、作成・使用をいたしません。また、資料の作成や審査につきましては、定期的にモニタリングを行います。
- 保険商品の推奨に際しては、その商品がお客さまのご意向と合致しているかについて、お客さまと相互に確認する機会を確保いたします。
- 「ご契約のしおり・約款」につきまして、2018年中を目処として、当社ホームページ上でいつでもご確認いただけるような形での掲載を行います。

5. お客様のニーズに沿った商品・サービスの提供

<基本方針>

お客様のニーズを的確に把握し、お客様にふさわしい保険商品やサービスの開発・提供に努めます。

<具体的な取り組み>

- それぞれのお客様のご意向を把握したうえで、ニーズに沿った商品やサービスの提案に努めます。
- 保険商品やサービスの開発に際しては、お客様のニーズに的確にお応えすることを主眼とします。また、ご加入後も、早期のご解約や寄せられた苦情などについてモニタリングを行い、定期的に商品やサービスの見直しを行います。
 - 経営者が突然の災害や急性心筋梗塞、脳卒中に見舞われ万が一のことがあった場合に、企業を守るために最大1億円の死亡保障を準備でき、健康状態についての3つの告知項目に該当しない場合には申込みできる、生命保険業界で初めての保障設計となる「エマージェンシープラス」を2017年12月より発売いたしました。
 - 「事業承継の準備」などの中小企業経営者のニーズに応えるため、リビング・ニーズ特約を改定し、特約保険金の法人受取を可能にするとともに、特約保険金額上限を撤廃した「アドバンス・バリュー特約」の取り扱いを2018年4月に開始いたしました。
- お客様からのご意見ご要望をもとに、お手続き書類の改訂や社内体制の見直しを行い、お客様の負担を減らし迅速かつ正確なサービスの提供に努めてまいります。
 - お客様の保険加入時のご負担を軽減させていただくため、お手元の健康診断結果や人間ドック成績表のご提出をお勧めすることを推進しております。
- 保険金・給付金等をお支払いすることは、最も基本的かつ重要な責務であるとの認識を持ち、支払管理態勢の整備に継続的に取り組みます。
 - 保険金ご請求時にご提出いただく公的書類について、写しでの取扱を開始したことや、給付金請求時における本人確認書類の省略等により、保険金等の支払にかかる日数を2017年実績に比べ平均1.2日短縮することを実現いたしました(2018年お支払い分)。
- ご契約者さまへ、ご契約ごとに年に1回「ご契約現況のご案内」を送付し、定期的な情報提供を行います。
- 中小企業経営者が抱える課題やニーズを理解するため、2017年10月に「カスタマーエクスペリエンスチーム」を立ち上げました。このチームは、お客様への対面インタビューを継続的に実施し、新たなサービスや商品の開発につなげる役割を担います。また、社員全員がお客様をより深く理解できるよう、お客様との様々な接点を社員に対して継続的に提供する「CoNNect SME」という仕組みを2018年6月に立ち上げました。

6. 利益相反の適切な管理

<基本方針>

お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を防止し、適切に管理いたします。

<具体的な取り組み>

- お客さまに対して不利益となる場合の事柄を説明することなく、ご加入中の保険契約の乗換を推奨するなど、不当な手段によって当社の保険商品に加入することをお勧めすることがないよう、ご契約時のお客さまニーズの確認の徹底、およびご契約のご継続状況などのモニタリングを適切に実施いたします。
- 運用の委託先および商品を選定する際には、運用受託機関の定性評価ならびに運用実績や運用資産等の定量評価による客観的かつ総合的な評価に基づいて行い、当社の関連会社等を優先することはいたしません。
- 代理店の選定に際しては、別途所定の基準を整備し、保険募集を行う体制の適切性を確認するとともに、お客さまのニーズに沿った商品やサービスの提供を行うために、適切な指導・研修を実施いたします。
- 代理店への委託手数料などの支払いにおいては、お客さまのご契約のご継続状況などを適正に反映するほか、社員と代理店などの各委託先との間にクリーンな関係を保ちます。
 - 委託先の乗合代理店においては、販売手数料の多寡によるお客さまとの利益相反が生じる可能性があることから、当社の代理店手数料体系の考え方に係る説明（・開示）のあり方を検討いたします。
- 募集品質（Quality of Sales（クオリティ・オブ・セールス））の向上や募集にかかる不正行為の防止を目的に、従来から実施していた募集モニタリングに項目の追加、内容の見直し等の強化を行いました。
 - 代理店の募集品質向上についての具体的指標を周知していくとともに、その一部指標の数値を代理店に公表しております。

7. お客様本位の業務取り組みのための環境整備

<基本方針>

お客様本位の業務取り組みを実現するための環境を整えるとともに、その取り組みが適切に評価される態勢を構築いたします。

<具体的な取り組み>

- 社員の評価に「顧客」の項目を取り入れ、その取り組みについて評価を行います。
- 営業担当社員についてはこれに加えて、2018年より、お客様本位の業務運営の取り組みを一層推進することを目的として、人事評価に「Quality of Sales(クオリティ・オブ・セールス)(募集品質)」という項目を組み込んでおります。
- コンプライアンス研修を行う等、要請される法規制や各種ガイドライン、および行動規範などを含む社内ルールを遵守したうえで、お客様に資する行動ができるような社員教育を行います。
 - 各種研修をはじめとする能力開発の機会を確保するとともに、相互に向上を図ることができる職場環境の整備に努めます。
- 社員だけでなく、代理店に対しても、各種研修制度などを通じて、お客様利益に資する適正な知識や能力の向上の機会を提供いたします。
 - 委託先代理店における環境整備強化を目的に、2017年12月、乗合代理店経営者・コンプライアンス責任者に向けた外部弁護士による研修(テーマ:お客様本位の業務運営)を行いました。

以上

「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

(2017年7月～2018年6月)

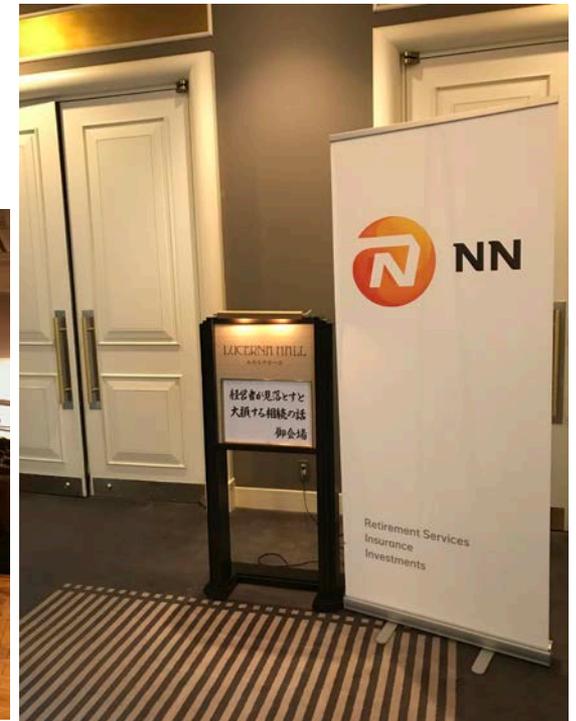
当資料は、お客さま本位の業務運営に関する取り組み内容のうち、
この1年間における主な内容をまとめたものです

2018年8月

エヌエヌ生命保険株式会社

方針4. お客様への適切な情報提供

- ✓ 2018年4月から5月にかけて、お客様向けセミナーを全国4ヶ所（札幌・名古屋・大阪・福岡）で開催しました。中小企業経営者のみなさまを対象に、経営者にとって身近なテーマである、「相続・事業承継」や「生活習慣と健康リスク」などについて、税理士等の専門家にお話いただき、合計で108名の方にご参加いただきました。

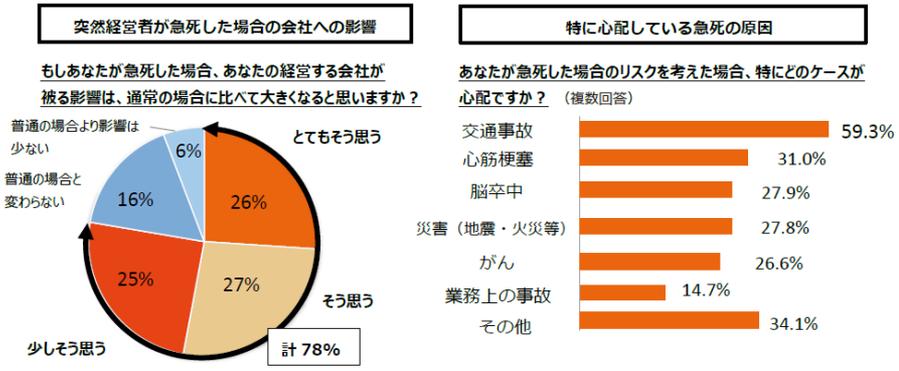


方針5. お客様のニーズに沿った商品・サービスの提供

✓ 中小企業経営者への調査(※1)では、78%の経営者が「自身が通常の病気で亡くなる場合に比べ、不慮の事故等の突発の事態による万ーの場合のほうが会社が被る影響が大きい」と考えており、また、その中でも特に経営者が考える不安要素の上位には、交通事故・心筋梗塞・脳卒中が上げられました。そこで、中小企業経営者が突然の災害や急性心筋梗塞、脳卒中に見舞われ万ーのことがあった場合に、企業を守るために最大1億円の死亡保障を準備でき、健康状態について3つの告知項目に該当しない場合には申込みできる、生命保険業界で初めて(※2)の保障設計となる「エマージェンシープラス」(無解約返戻金型災害・重度疾病定期保険)を2017年12月より発売いたしました。

(※1) 2017年当社調べ(従業員数5名以上300名未満の中小企業経営者1,000名を対象に実施)

(※2) 2017年11月1日現在、当社調べ



エヌエヌ生命の
無解約返戻金型災害・重度疾病定期保険 2017年12月作成

Emergency Plus
エマージェンシープラス

商品パンフレット/特に重要なお知らせ(契約概要・注意事項掲載)

NN

方針5. お客様のニーズに沿った商品・サービスの提供

✓ 「事業承継の準備」などの中小企業経営者のニーズに合わせた形でご利用いただくため、従来個人向けであったリビング・ニーズ特約^(※3)を改定し、特約保険金の法人受取を可能にするるとともに^(※4)、特約保険金の通算保険金額上限を撤廃した^(※5)、「アドバンス・バリュー特約」^(※6)の取り扱いを2018年4月に開始いたしました。

- (※3) 被保険者が余命6ヶ月以内と判断されたとき、死亡保険金の全部または一部を受取人にお支払いする特約です
- (※4) 特約保険金を法人で受け取る場合、被保険者の同意等、一定の条件があります
- (※5) 通算3,000万までとしていた上限金額を、加入死亡保険金額の範囲内で指定できるよう改定いたしました
- (※6) アドバンス・バリュー特約はリビング・ニーズ特約(正式名称)の改定後の販売名称となります

方針5. お客様のニーズに沿った商品・サービスの提供

- ✓ 2017年10月より、カスタマーエクスペリエンスチームを立ち上げました。このチームは、中小企業経営者やそのご家族の抱える課題やニーズを理解するために、お客さまへの対面インタビューを継続的に実施し、定性的な情報を獲得・蓄積しつつ、定量的なお客さま向けNPS調査結果も踏まえ、お客さまの真のニーズを特定し、新たなサービスや商品の開発につなげる役割を担います。
また、社員全員がお客さまをより深く理解できるよう、「CoNNect SME」という仕組みを2018年6月に立ち上げました。これは、中小企業経営者との対話機会など、お客さまとの様々な接点を、社員に対して継続的に提供していくものです。
社員ひとりひとりが、お客さまの顔を実際に頭に浮かべながら、日々の業務を遂行できるよう、会社全体としてお客さま本位の業務取り組み向上を実現してまいります。



CoNNect SME