

2020年6月30日

プレスリリース

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:東京都渋谷区、以下「当社」）は、お客さま本位の業務運営をいっそう推進していくため、「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、本方針を改定いたしましたので、お知らせいたします。

当社は2017年6月に、お客さま本位の業務運営を継続し実現するために「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定いたしました。また、毎年、本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、本方針を改定しております。

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。

当社は、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。

以上

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 原

TEL:070-1640-6661 Email: ML-IL-JP-CCA@nnlife.co.jp

エヌエヌ生命は、オランダにルーツを持ち、175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います。

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、「お客さま満足度(NPS)」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。
- お客さまからの声をもとに、保険金請求書類を記入いただく際に記入漏れ等が発生しないよう、お手続き書類を改訂しました。
- お客さまの負担を減らし迅速かつ正確なサービスの提供を目的に、電話のみで請求が可能な各種変更等手続きの内容を拡大いたしました。

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、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.お客様に対して公正な価格で商品を提供すること 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かつ登録を受けた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. お客様本位の業務運営に資する募集代理店との委託

<基本方針>

代理店資格制度・代理店手数料体系について、お客様本位の業務運営に資する体系となるよう改定を行うとともに、お客様にご理解いただけるよう情報提供を行ってまいります。

<具体的な取り組み>

- 2020 年 1 月より、お客様本位の業務運営に資する代理店資格制度・手数料体系の導入をいたしました。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)」、「お客様へのサポート状況」、「内部管理体制」などの評価を組み入れることで、保険販売の「質」の視点も評価する資格制度・手数料体系へ見直しを実施いたしました。
- 2020 年 1 月、お客様本位の業務運営に資する募集代理店手数料体系への見直し実施に伴い、当社ホームページ上で募集代理店手数料体系に係る考え方を更新いたしました。

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。
- 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、「契約概要」※・「注意喚起情報」※などを用いて丁寧にご説明いたします。

※「契約概要」は、お客さまが保険商品の内容を理解するために特に説明すべき必要な情報・事項を記載した書面を指します。

※「注意喚起情報」は、お客さまが契約にあたって特に注意すべき情報・事項を記載した書面を指します。

- 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。

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。
 - 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。
 - 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。
 - 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。
 - 中小企業経営者やそのご家族が抱える課題やニーズを理解するため、カスタマーエクスペリエンス部によるお客様への対面インタビューを継続的に実施し、お客様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ます。
- お客様に対してインタビューを実施し、そこで頂いたご意見やご指摘をもとに2020年4月にお客さま用フリーダイヤルにおける音声ガイダンスの変更を実施いたしました。
- ご契約者さまへ、当社の様々なサービスや取り組みをより一層ご理解いただくことを目的として、冊子送付等により積極的な情報提供を行ってまいります。
 - 新型コロナウイルス感染症により影響を受けられたお客様について、各種特別取り扱いを実施いたしました。
- 新規契約者貸付の利率引き下げによる、利息免除の対応をいたしました。
- 保険料のお払込みが一時的に困難となった場合、お申出をいただいたご契約者には保険料のお払込みについて、猶予する期間を延長いたしました。

—契約者貸付を受けられているご契約や保険料自動振替貸付が既に適用になっているご契約で、貸付金返済のお手続きができないことにより失効する場合、お客さまからのお申出により失効を猶予いたしました。

—新型コロナウイルス感染症の治療を目的とした入院については、疾病入院給付金のお支払い対象といたしました。また、お亡くなりになられた場合には、死亡保険金のお支払い対象となりますが、新型コロナウイルス感染症が指定感染症として定められた期間は災害割増特約等における災害死亡保険金や災害高度障害保険金についてもお支払い対象としてお取り扱いいたします。

—お客さまや入院先の医療機関の状況に応じて、お手続きに必要な書類を一部省略する等、簡易迅速なお取扱いをいたしました。

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。
- 投資先企業の企業価値向上による中長期的な投資収益の向上を目指し、目的を持った対話、及び議決権行使等を通じて、機関投資家としての責任を果たしてまいります。
- 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。
- 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。

—2019年より、「お客様満足度(NPS)」を社員の評価に反映することとしています。

- 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お客様本位の営業活動を更に推進することを目的に、代理店向け研修に外部の専門家やコンサルタントを招き、お客様本位の営業活動を行うための研修を実施いたしました。

- 障がいのあるお客様の申込について、理解されやすい説明時の配慮など、対応方法について明確化しました。

- ダイバーシティ(多様性)の推進・社会的関心・要請の高まりをふまえ、一定の条件のもと、保険金受取人等の範囲について、戸籍上の配偶者・親族に限らず、柔軟に(同性パートナー等)指定いただけるようにいたしました。

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 (2019年7月～2020年6月)

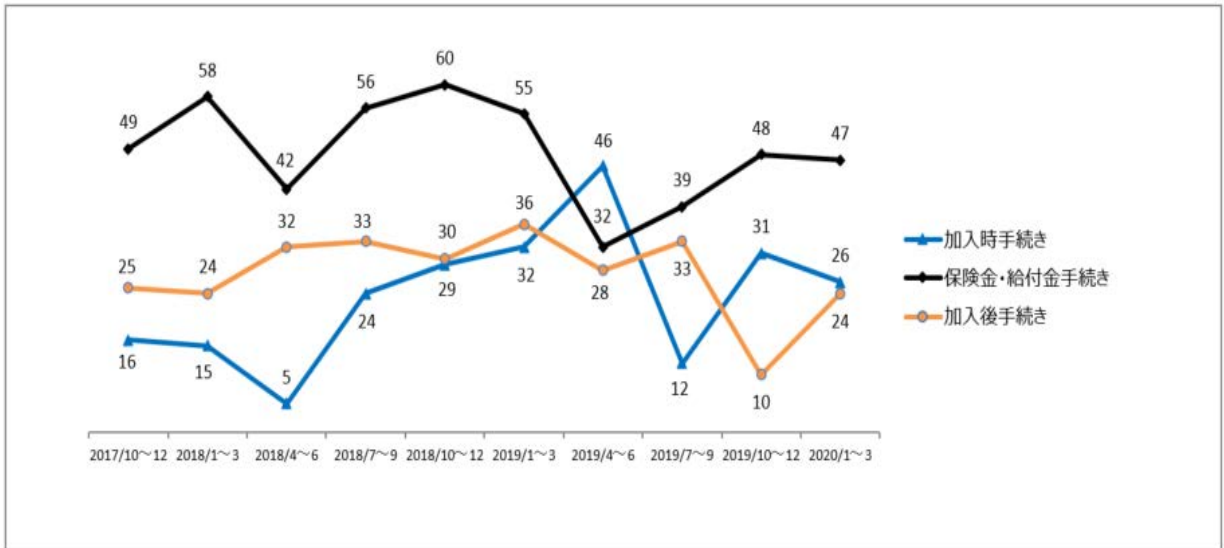
当資料は、お客さま本位の業務運営に関する取り組み内容のうち、
この1年間における主な内容をまとめたものです

2020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。

【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。

※ 2017年10月~2020年3月までに、各種お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。

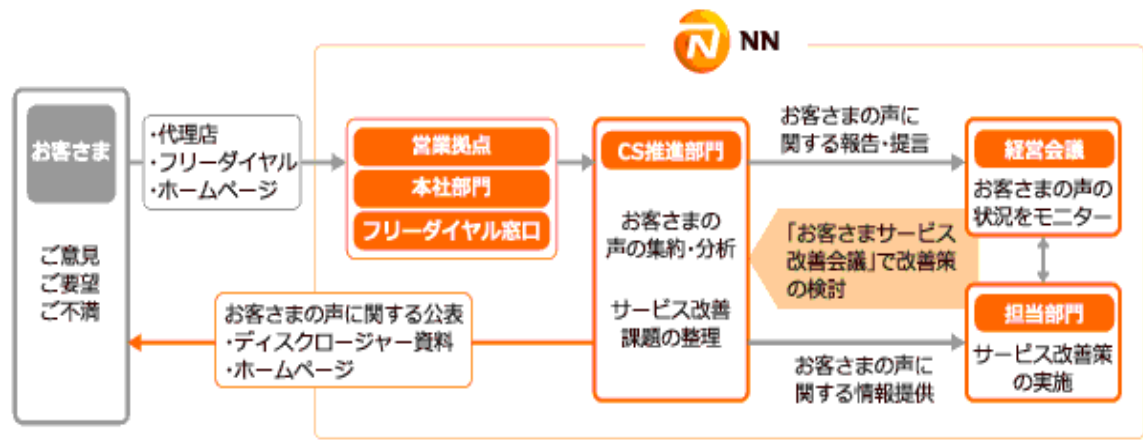
方針1. お客様本位の業務運営

✓ 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、以下の通り適切な業務運営やサービス向上に活用いたしております。

<取組み例>

- 1. お客さまからの声をもとに、保険金請求書類を記入いただく際に記入漏れ等が発生しないよう、お手続き書類を改訂しました。
- 2. お客さまの負担を減らし迅速かつ正確なサービスの提供を目的に、電話のみで請求が可能な各種変更等手続きの内容を拡大いたしました。

「お客さまの声」を経営改善に活かす体制及び取り組み



方針3. お客さま本位の業務運営に資する募集代理店との委託

- ✓ 当社は、従来以上にお客さま本位の業務運営を推進するため、委託先代理店における代理店資格制度・手数料体系について、お客さま本位の業務運営に資する体系となるよう改定を行うとともに、お客さまにご理解いただけるよう、情報提供を行ってまいります。
- ✓ 2020年1月より、保険販売の「質」の視点も評価する資格制度・手数料体系を導入いたしました。
- ✓ 2020年1月、当該資格制度・手数料体系に係る考え方を当社ホームページで更新いたしました。 (<https://www.nnlife.co.jp/company/messages/2020/20200131>)

1. 募集代理店手数料の考え方

当社は、「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」との経営方針のもと、当社が保険募集を委託している代理店(以下、「募集代理店」といいます)におけるお客さま本位の業務運営をより一層推進するとともに、お客さま本位の業務運営に資する手数料体系への見直しを実施いたしました。

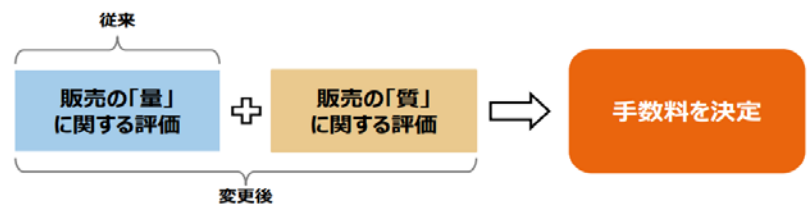
(1) 当社が募集代理店に期待する取組体制

- ✓ 創意工夫によりお客さま本位の営業活動・保険提案を行っていただけること。
- ✓ 継続的なメンテナンス活動により、常にお客さまのニーズ変化に柔軟に対応できるアフターフォロー体制を構築いただけること。
- ✓ 保険代理店としての一連の提案・販売手続き・アフターフォローについて、自立して完結いただける、または自立化に向けた取組みを推進いただけること。
- ✓ お客さま本位の観点を以って、代理店業務およびこれに係る体制整備を推進いただけること。

1. 募集代理店手数料の考え方

(2) 期待する取組体制と新手数料体系との関係

- ✓ 当社が代理店に期待する取組体制の実現に向けて、従来の新契約・保有契約など保険販売の「量」の視点に加え、お客さまへのサポート状況や募集管理体制など保険販売の「質」の視点も評価する代理店手数料体系へ変更いたしました。
- ✓ 具体的には、新契約・保有契約等の保険販売の「量」を評価する項目に加えて、「新契約販売時の品質」「アフターフォロー品質」「顧客サービスの品質」「募集代理店の内部管理体制の品質」の観点から定めた保険販売の「質」を評価する項目の達成状況に基づき、適用する手数料率を決定する体系としております。
- ✓ 新手数料体系は2020年1月より導入しております。



方針5. お客様のニーズに沿った商品・サービスの提供


- ✓ 2020年4月にお客さま用フリーダイヤルにおける音声ガイダンスの変更を実施いたしました。なお、変更にあたっては事前に複数の中小企業経営者にインタビューを実施し、そこで頂いたご意見やご指摘を音声ガイダンスの作成に活用いたしました。

<変更目的>

お客さまにとって分かりやすく、用件を選択しやすい音声ガイダンスの提供によりCX(顧客体験)の向上を図る目的。

お電話でのお問い合わせ

エヌエヌ生命サービスセンター

 0120-521-513

平日9:00~17:00(土・日・祝日および12/31~1/3を除く)

<主な変更内容>

- ・お問合わせ内容に効率的に対応するため、お手続きの選択肢を細分化。
- ・音声ガイダンスの一部をお客さまが分かり易い表現に変更。
- ・「法人のご契約者さま/個人のご契約者さま」のメニューを追加。

方針5. お客様のニーズに沿った商品・サービスの提供

✓ 新型コロナウイルス感染症により影響を受けられたお客様について、各種特別取扱いを実施いたしました。 (<https://www.nnlife.co.jp/company/messages/2020/20200305>)

・契約者貸付(新規貸付)の特別取扱い

～新規契約者貸付の利率引き下げによる、利息免除の対応をいたします。～

・保険料払込猶予期間の延長について

～保険料のお払込みが一時的に困難となった場合、お申出をいただいたご契約者には保険料のお払込みについて、猶予する期間を延長いたします。～

・保険契約の失効に関する特別取扱いについて

～契約者貸付を受けられているご契約や保険料自動振替貸付が既に適用になっているご契約で、貸付金返済のお手続きができないことにより失効(いわゆるオーバーローン失効)する場合、お客様からのお申出により失効を猶予いたします。～

・保険金・給付金のお支払いについて

～新型コロナウイルス感染症の治療を目的とした入院については、疾病入院給付金のお支払い対象といたしました。また、お亡くなりになられた場合には、死亡保険金のお支払対象となりますが、新型コロナウイルス感染症が指定感染症として定められた期間は災害割増特約等における災害死亡保険金や災害高度障害保険金についてもお支払い対象としてお取扱いいたします。～

・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について

～お客様や入院先の医療機関の状況に応じて、お手続きに必要な書類を一部省略する等、簡易迅速なお取扱いをいたします。～