

2021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。

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（報道機関用）  
エヌエヌ生命保険株式会社 広報部 原  
TEL: 03-6892-0523 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、20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、中小企業の“大切なもの”を共に守る商品やサービスをご提供しています。

# 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>

「中小企業の”大切なもの”を共に守ります」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、手続きの利便性向上に資する取り組みの一環として、各種保全関連帳票について改訂を行いました。
- 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、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。

—当該制度については定期的に見直しを行い、お客様本位の業務運営に資する手数料体系を目指すとともにお客様にご理解いただけるよう公表してまいります。

## 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。

- 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。

—保険商品の内容や特徴などをご説明する際に使用するパンフレットについて、パソコンやスマートフォンでご覧いただける電磁的なパンフレットの提供を開始いたしました。文字に加え音声とアニメーションによる解説を用いることで、これまで以上にお客さまのご理解を深めていただくことができます。

- 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。
- ご契約者さまに対する継続的な満足度調査やインタビュー調査を通じ、当社サービスに対する評価・ご意見を収集・分析しております。お客様よりいただいたお声に基づき、持続的なサービスの向上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。
- 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、以下各種特別取り扱いの延長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特別金利の適用期間を延長いたしました。
- 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。

—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しております。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、簡易迅速なお取り扱いをいたします。

## 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。外部の運用機関に運用を委託する場合は、同機関に対して、適切なスチュワードシップ活動の実施を要請すること等を通して、同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、募集モニタリングを継続的に実施しております。

—代理店の募集品質向上についての具体的指標を周知するとともに、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。

- 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ております。

- 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)指定可能とし、またその範囲も拡大いたしました。

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

(2020年7月～2021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

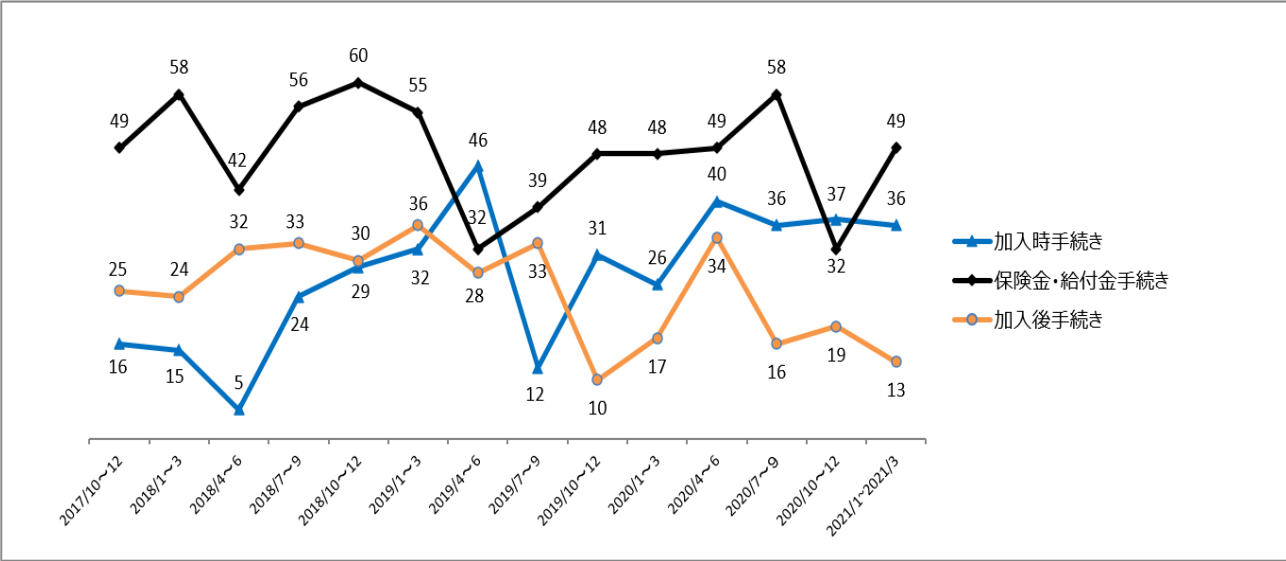
2021年6月

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。

※ 2017年10月~2021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4. お客さまへの適切な情報提供

## ✓ 突然の事業承継啓発オンラインイベントの開催

当社支援のもと「女性社長.net」が運営している「女性のための事業承継ステーション」主催で、突然の事業承継啓発オンラインイベントを開催いたしました。

経営者の家族や従業員、経営者を対象とし、突然の事業承継について考える機会を提供いたしました。

## ✓ 「現経営者の妻をサポートするウェブサイト」の立ち上げ

突然の事業承継を経験された女性後継者の声に基づき、現経営者の妻のみなさまをサポートするウェブサイトを新たに立ち上げました。

## ✓ 女性アトツギ向けイベントの実施

一般社団法人ベンチャー型事業承継との共催イベントとして、34歳未満の女性の家業後継者を対象としたオンラインイベントを実施。ワークショップ形式で悩みの共有・相談ができる機会を提供しました。

### エヌエヌ生命保険の新サービス 経営者の妻に向けた 事業承継の情報サイト



中小企業の経営者向けの生命保険を取り扱うエヌエヌ生命保険(株)が、独自の調査から約半数の妻が事業承継について夫と話したくても話し合えていないという現状に着目。突然の事業承継を防ぐために、継ぐかもしれない経営者の妻に知っておいてほしい情報を提供するサイト。

- サイトではこんな記事が読めます
- エヌエヌ生命保険の事業承継に関するアンケートをまとめた「会社に対する夫婦の想いをチェック」
  - 「社長夫人経営塾」塾長・矢野千寿さんコラム
  - 事業承継エピソード～女性編～
  - 経営エピソード～夫婦編～

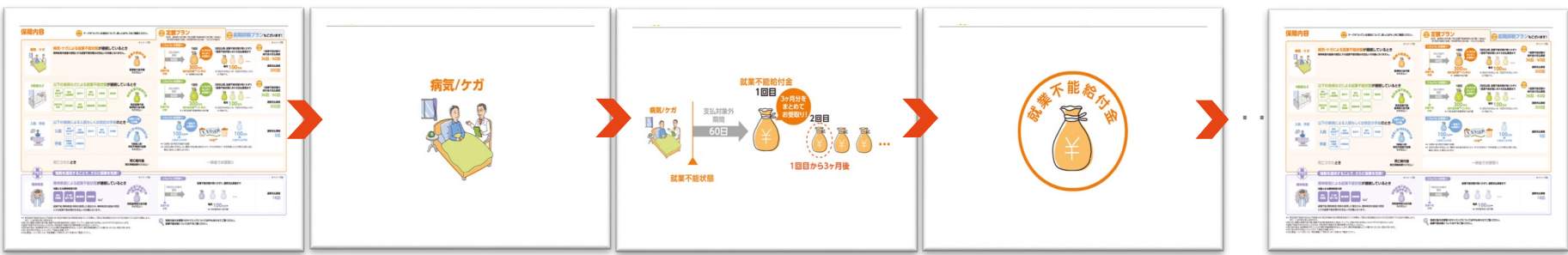
<https://www.nnlife.co.jp/wife-succession>

# 方針4. お客さまへの適切な情報提供

## ✓ デジタルパンフレットの提供

保険商品の内容や特徴などをご説明する際に使用するパンフレットについて、パソコンやスマートフォンでご覧いただける電磁的なパンフレットの提供を開始いたしました。文字に加え、音声とアニメーションによる解説を用いることで、基本的な保障内容の理解をより深められるだけでなく、具体的な給付金等のお受け取りイメージを時系列で確認いただけるため、より保険商品の特徴をつかむことができます。

### 〈保障内容を説明するアニメーションのイメージ〉



※アニメーションのうち一部を抜粋して記載しております。

# 方針5. お客様のニーズに沿った商品・サービスの提供

## ✓ お客様からの電話による手続業務拡大（保険証券再発行）について

お客様からの電話による手続（保険証券再発行）の対象を拡大いたしました。


※契約者本人からフリーダイヤルへお申し出いただき、所定の本人確認および契約の特定ができた場合のみ手続き可能

## ✓ 各種お手続き書類における「チェック欄」の廃止

複数のご契約に対して解約や契約者貸付等のお手続きをいただく場合の手続き書類について、多くのお客様から記入個所に関するお問い合わせをいただいていたことから、書類の項目を見直し、お客様にとってより分かりやすい書類へと改定いたしました。

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)

# 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、以下、各種特別取扱いの期間延長をいたしました。

(<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特別金利の適用期間を延長いたしました。～

## ・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した。～

## ・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しています。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。～

# 方針5. お客様のニーズに沿った商品・サービスの提供

✓ コロナ禍の状況を踏まえ、以下サービスについてオンラインでの受付や提供を可能といたしました。

## ・マイページ(お客様専用ページ)上で契約者貸付手続きの取扱い開始

～マイページに登録されているお客様で一定の条件に該当する場合には、書類のやり取りを行わずお客様からのマイページ受付にて契約者貸付手続きを完了する取扱を開始いたしました。  
また、今後さらにお手続き可能な対象契約を拡大していく予定です。～

## ・保険金請求手続き訪問サポートにおけるオンライン対応の開始

～法人契約で代表者死亡に伴う保険金請求をいただく場合等は、代表者変更のお手続き、取引先や従業員への説明などがあるなかで書類をじっくり読み対応する時間が取れないケースが想定されます。  
そのような時に保険金専門チームの担当者が訪問し、請求書のご説明と必要書類をご案内するサービスが「保険金請求手続き訪問サポート」となります。  
今般、新型コロナウイルスの感染状況を踏まえ、保険金専門チームの担当者が訪問し、請求書のご説明と必要書類をご案内するサービスにつき、オンライン面談でのサポートを開始いたしました。～



サービスの流れ(イメージ)

