

2022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：マリウス・ポペスク、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、この結果をふまえ、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、この結果をふまえ、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。

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、11カ国にわたり、保険事業、年金事業、銀行および投資業務を展開しています。その名は、源流である「ナショナルレ・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を提供することを目的に、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をすること」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。
- 将来的に市場リスクを有する投資性商品を提供する際には、商品の特性を正しく理解いただけるよう、より慎重かつ丁寧に情報提供を行います。

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。
 - 急速に電子マネーが普及する昨今の社会情勢をふまえ、未納保険料等の入金促進、また顧客利便性の向上を目的として「払込票」に記載されたバーコードを、スマートフォンアプリで読み取ることにより、お支払いが可能になりました。これにより、コンビニ店舗に出向くことなく、「いつでもどこでも」お支払いが可能となります。
- 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。
 - 給付金請求における診断書提出の省略(簡易取扱)につきましては、これまで入院給付金のみを対象としていましたが、更なるサービス向上のため、簡易取扱の対象範囲を手術給付金に一部拡大する運用を開始いたします。
- 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。
 - 中小企業経営者の妻に向けた情報提供サイトの運用を開始します。同サイトでは現経

営者の突然の経営離脱・相続発生時における事前準備を促すことで中小企業の円滑な事業承継を支援します。事業承継準備のきっかけづくりに最適なコンテンツを提供する当サイトの運用を通じて、より一層多くの事業承継に悩む女性に向けた支援の充実を図ります。

- 「保険金に留まらないサポート」の提供を通じたカスタマーエクスペリエンス(顧客体験)の向上に資する取り組みとして、日常の健康リスクの軽減・就業不能状態からの早期復帰を支援するための付帯サービスを提供しております。
- 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さまについて、以下各種取り扱いを実施いたしました。

—このたびの新型コロナウイルス感染症の影響を受け、日常生活や事業運営に不安を抱えられているお客さまに対し、できるだけのお力添えをできるよう、契約者貸付の金利を引き下げいたしました。

—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。

- 当社従業員による中小企業支援ボランティア活動『SME※サポーターズ』プログラムを通じて、中小企業経営者やその後継者と当社の従業員との交流の機会を設け、支援先企業のニーズをより深く理解し業務に活かすことで相互の成長機会につなげることを目指します。 ※SME:中小企業を意味する Small to mid-sized enterprise の略

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 (2021年7月～2022年6月)

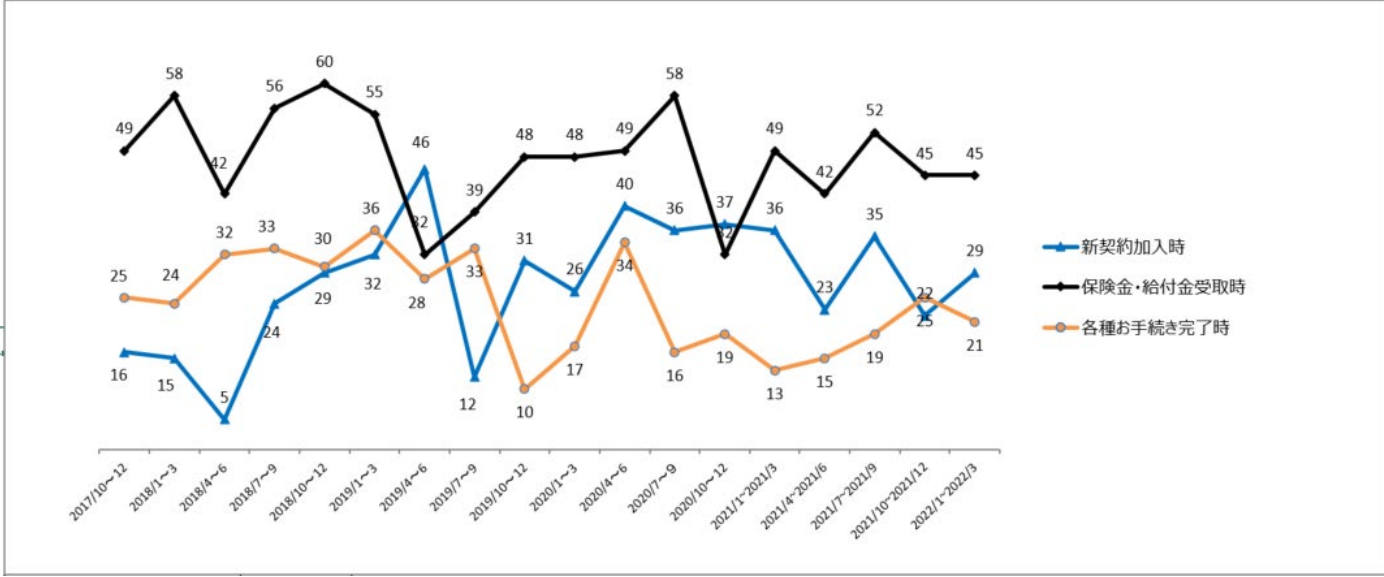
当資料は、お客さま本位の業務運営に関する取り組み内容のうち、
この1年間における主な内容をまとめたものです

2022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~2022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

中小企業経営者の妻に向けた情報提供サイト「つぐのわ」の運用を開始

同サイトでは一般社団法人緊急事業承継監査協会の伊勢田 篤史氏(弁護士)監修のもと、現経営者の突然の経営離脱・相続発生時における事前準備を促すことで中小企業の円滑な事業承継を支援します。

「つぐのわ」の利用は無料で、ユーザーと近い境遇にある女性後継者の事例等の閲覧をすることができます。また、現経営者との事業承継に関する対話を促すツール「万一の承継チェッカー」の利用ができます。これは、「社長の突然死ドットコム」を運営する弁護士の伊勢田 篤史氏が監修し、現経営者とその配偶者等との事業承継に関する事前準備の進行度を簡易に把握できるツールです。さらに、ユーザー登録を行うことで、突然の事業承継が発生した際に、経営者の妻が何をどのような順序で対応すべきかを具体的にまとめた「万一のマニュアル」のダウンロードが可能となります。

事業承継準備のきっかけづくりに最適なコンテンツを提供する「つぐのわ」の運用を通じて、より一層多くの事業承継に悩む女性に向けた支援の充実を図ります。

方針5.お客さまのニーズに沿った商品・サービスの提供

新商品「就業不能保障保険」の発売

解約返戻金がある「就業不能保障保険(Ⅳ型)」および解約返戻金がない「無解約返戻金型就業不能保障保険(Ⅳ型)」を発売しました。

本商品は、中小企業の経営者や従業員が病気やケガによる入院または在宅療養などで一定期間働けなくなった場合を幅広く保障します。これにより、中小企業で働く人の就業継続および中小企業の事業継続に備えることが可能になります。

疾病の進行と一般的な医療・がん保険、生命保険の保障範囲例

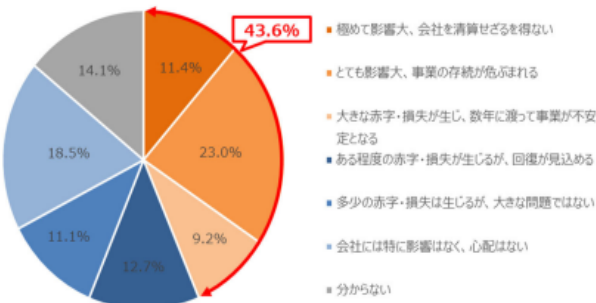


【開発の背景】

中小企業では、事業の運営が経営者の方に大きく依存しているケースが多く、経営者の方が働けず不在となった場合の経営リスクは大きくなります。

病気やケガにより働けなくなった場合には、中小企業経営者のうち43.6%が、会社を清算せざるを得ない、事業継続が危ぶまれる、もしくは数年間事業が不安定になると考えています。また、必要保障額については、79.9%が事業継続の為に月額100万円超の保障を必要としており、受け取り期間については86.8%が3年以内の期間を望んでいます。

病気やケガにより働けなくなった場合の会社の状況



病気やケガにより働けなくなった場合の			
必要保障月額		受け取り期間	
無回答を除く中小企業経営者 601名を対象		無回答を除く中小企業経営者 492名を対象	
100万円未満	100万円以上	3年以内	3年超
20.1%	79.9%	86.8%	13.2%

※ 当社調査をもとに作成 (中小企業経営者 1,000名を対象に2020年8月に実施)



方針5. お客様のニーズに沿った商品・サービスの提供

4種類の付帯サービス提供開始

就業不能保障保険の販売開始に併せて、お客様の健康・復帰を支援する4種類の付帯サービスを開始しました。万が一の「働けない」状態を保険商品による保障で支えることに留まらず、日常の健康リスクの軽減・就業不能状態からの早期復帰を支援します。今回開始する付帯サービスは、一時払変額年金保険を除く当社の全契約者及び被保険者が利用できるものです。当社では、「保険金に留まらないサポート」の提供を通じたカスタマーエクスペリエンス(顧客体験)の向上に注力しています。ご好評いただいている、経営者の方が「後」を支えるサービスに加え、今回、罹患前・就業不能状態の継続時・復帰後までを支える付帯サービスを提供することで、より一層「中小企業サポーター」としてカスタマーエクスペリエンスの強化を図ります。

3種類の付帯サービスについて対象者拡大

お客様からのご要望にお応えし、「プライベート看護」、「メンタル相談ダイヤル」、「健康医療相談ダイヤル」については対象者を拡大し、同一の契約者にて10名以上の被保険者が加入している場合、「その契約者(法人等)に属する方」であれば、被保険者でなくてもご利用可能となりました。

※ファインド・ベスト・ドック™(医師紹介サービス)については法人契約の場合、被保険者かつ法人の代表者の方に限られます。

サービス名	サービス内容
 プライベート看護	看護師がご自宅などへ訪問し、看護を提供する自費のサービスです。介護・医療保険サービスとの併用も可能です。
 メンタル相談ダイヤル	臨床心理士や専門カウンセラーによるカウンセリングが受けられます。 【主な相談内容】 仕事上の悩み、人間関係などの相談など
 健康医療相談ダイヤル	看護師等の専門医療スタッフによる電話相談が受けられます。 【主な相談内容】 栄養・食事相談、業に関する相談、医療機関の情報提供など
 ファインド・ベスト・ドック™ (医師紹介サービス)	専門医同士の相互評価に基づいて選ばれた約6,500名の優秀な専門医の中から、ご利用者に最適だと思われる名医・専門医をご紹介します。

方針5. お客様のニーズに沿った商品・サービスの提供

契約者貸付制度の金利引き下げ

「契約者貸付」は、保険期間途中で資金がご入用の時に、解約返戻金額の一定割合内においてご用立てする制度です。なお、ご用立金の利息は当社所定の利率で計算します。

このたびの新型コロナウイルス感染症の影響を受け、当社は日常生活や事業運営に不安を抱えられているお客様に対し、できるだけのお力添えをできるよう、契約者貸付の金利を引き下げを決定いたしました。

契約者貸付の金利引き下げ
契約日に応じ、下表のとおり引き下げます。（※一時払変額年金保険を除きます。）

2022年6月現在

契約日	現行の貸付金利	引き下げ後の貸付金利
1995年4月1日以前	7.00%	6.25%
1995年4月2日～1996年4月1日	6.00%	5.00%
1996年4月2日～1999年4月1日	4.00%	3.10%
1999年4月2日～2010年3月1日 (ただし、終身がん保険(10)を除く) および 1999年4月2日以降の変額保険	3.50%	2.50%
2010年3月2日以降 および 2010年2月15日以降の終身ガン保険(10)	2.35%	1.85%



方針7.お客さま本位の業務取り組みのための環境整備

当社従業員による中小企業支援ボランティア活動『SME サポーターズ』プログラムの開始

4つの分野(「ディスカッションへの参加」「専門性の提供」「イベントサポート」「援農」)で国内の中小企業を対象とした当社従業員によるボランティア活動を開始いたしました。当社は全社的なボランティア活動を「SME※サポーターズ」プログラムとして年間を通じた恒常的な取り組みに位置づけ、各従業員は原則業務時間外にボランティア活動に従事します。

「SME サポーターズ」プログラムを通じて、中小企業経営者やその後継者と当社の従業員との交流の機会を設け、支援先企業のニーズをより深く理解し業務に活かすことで相互の成長機会につなげることを目指します。

※SME: 中小企業を意味する Small to mid-sized enterprise の略

消費者目線からの
アイデア出し



北海道・水産仲卸企業さま

展覧会などの
イベントをご支援



栃木県・ゴルフ場運営企業さま

繁忙期に収穫など
お手伝い



長野県・農業法人さま

商品・新サービスの
モニター利用



大阪府・食品製造企業さま