

2023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。

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、片山

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:ネットプロモータースコア)」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、各種保全関連帳票の改訂や保険金等請求に関連する提出書類について条件の緩和を行いました。

—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。

—乗換契約時における適切な情報提供(お客さまの不利益事項の明確化)を行うことを目的に、注意喚起情報の改訂を行いました。

- 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での提供も行っております。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、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アンケート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。
 - ご契約者さまが事前に登録いただいたご家族の方が、ご契約者さまに代わって「保険契約内容のお問い合わせ」や「各種手続き書類の送付依頼」ができるご家族情報登録制度の取扱を開始しました。
- 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しております。
- 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。
- 「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。また、2022年7月より新たな付帯サービスとして、助成金・補助金活用サポートを開始しております。
- 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」※の利用を開始いたしました。

※「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。

- 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、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、「NPS(ネットプロモータースコア)」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。

—障がい者、および傷病等により自筆困難のあるお客様のお申込において、取扱条件や取得書類を明確化することにより新契約加入手続きをやすくいたしました。

- 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

(2022年7月～2023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

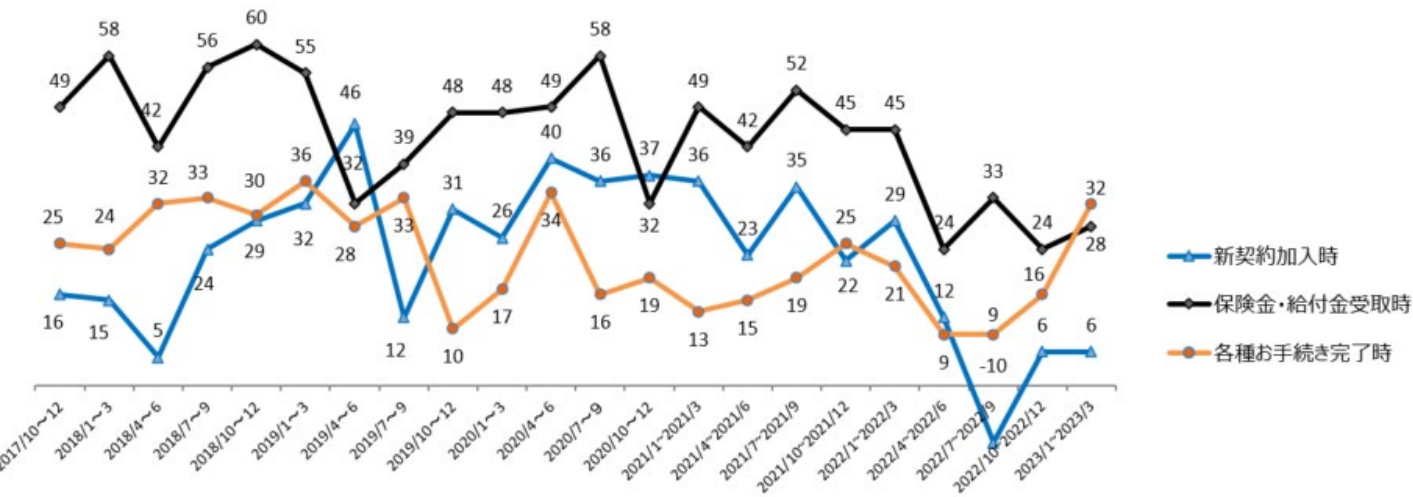
2023年6月

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~2023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. お客様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

お客様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、お客様の公的保険に対する理解を促進するため、当社ホームページにて公的保険制度に係る情報提供を行っております。



はじめに

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す。

公的保険制度について

公的保険について (金融庁ホームページ)

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す。詳細は以下をご確認ください。

公的保険について (出典：金融庁ホームページ) (2406KB; PDF)

[金融庁 公的保険ポータルサイト](#)

公的年金シミュレーター (厚生労働省ホームページ)

公的年金制度に加入している人が、一定の年齢になった場合には、老齢年金を受け取ることができます。老後に備えるためには、まず、ご自身が受け取ることのできる老齢年金の金額について把握した上で、老後生活に要する費用に照らして、不足する資金を計画的に準備する必要があります。詳細は以下をご確認ください。

公的年金制度 (老齢年金制度) について (お客様向け資料) (1731KB; PDF)

[厚生労働省 公的年金シミュレーターサイト](#)



方針4. お客さまへの適切な情報提供

■お客さまに対する付帯サービスの周知を強化

助成金・補助金活用サポート(付帯サービス)に関し、当社募集人に対する情報発信を積極的に実施するとともに、お客さまに対する付帯サービスの周知も強化いたしました。

1 オンライン診断
★無料

2 個別相談 (ウェブ会議)
★無料

3 申請サポート
(助成金・補助金コンサルティングサービス)
有料

診断結果
★無料
受給金額 **447万円**

保険金に留まらないサポート 🔍 検索

<https://shindan.jmatch.jp/writeup/?nnlife>

助成金・補助金活用サポート

助成金・補助金の申請には「お金がもらえる」以上の価値があります！

自動診断

助成金・補助金診断

数分でご確認いただけます！
いくら受給できるか診断してみませんか。

■ラジオ番組にてタイアップPR提供

ニッポン放送のラジオ番組「ナイツ ザ・ラジオショー」内にて、タイアップコーナー「つぐのわ※プレゼント 伝説のBOSSリクエスト！」の提供を開始。中小企業経営者には「経営者の妻」という特有かつ重要な存在がいること、そしてその方々を支える「つぐのわ」という存在があることを世の中に広くお伝えしていくことが目的となります。それにより、保険商品以外の観点からも中小企業サポーターとして、中小企業経営者家族の万が一の備えの強化に寄与する取組みです。

※「つぐのわ」は当社が提供する中小企業経営者の妻に向けた情報提供サイトのこと

経営者の妻のための
情報サイト

つぐのわ

2023年4月3日(月)～6月26日(月)
つぐのわプレゼント

伝説のBOSSリクエスト!

ニッポン放送「ナイツ ザ・ラジオショー」
毎週月～木曜日 13時～15時30分内
毎週月曜日 14時40分ごろ



方針5.お客さまのニーズに沿った商品・サービスの提供

■当社の保険募集人向け営業支援システム「Bionic IRIS(バイオニック アイリス)」にAI-OCR ※機能を導入

当社の保険募集人は保険証券、設計書、現況案内といった複数の非定型帳票の一括読み取りとデータ化が可能となります。これにより、法人のお客さまが保有する保険契約の一元管理が可能となり、お客さまへのより良い提案を通じて、お客さま体験のより一層の向上を図ってまいります。

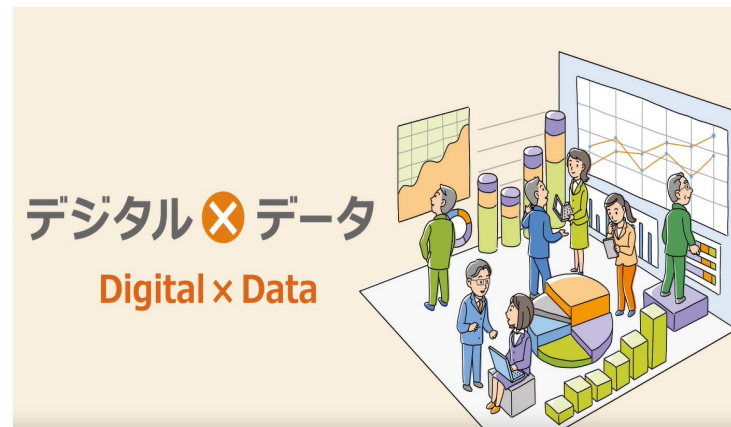
※紙の書類をスキャナーなどで取り込みテキストデータ化する「OCR」に、「AI」を融合させた技術のことをいいます。AIを組み合わせたことにより、文字の認識精度が大きく高まるといったメリットがあります。

■デジタルデータブック「デジタル×データ」をリリース

デジタルデータブックとは...

お客さまへの保険ご提案時に当社の募集人が使用可能な中小企業やライフプランにまつわるデータ100個以上を掲載したWEBツールです。

当社の保険募集人が必要なデータを選択することで、お客さまごとのニーズに沿った、分かりやすいご説明資料を効率的に作成することが可能となり、これらを通じて、お客さま体験のより一層の向上を図ってまいります。



方針7.お客さま本位の業務取り組みのための環境整備

■当社の主要代理店に対して、お客さま本位の業務運営を促す取り組みを実施

2023年5月19日(金)、当社の主要代理店に対して、お客さま本位の業務運営を推進するうえで必要となる「代理店業務品質評価運営」に係る情報提供を行いました。

保険業界全体が「お客さま本位の業務運営」の実践を求められている中、お客さまにとって理想的な生命保険乗合代理店として求められる取組みを「業務品質評価基準」としてとりまとめ、生命保険協会が主体となり、生命保険乗合代理店の業務品質向上をサポートする消費者のための取組みをおこなっております。

一般社団法人生命保険協会サイト：https://www.seiho.or.jp/quality_result/

一般社団法人
生命保険協会

代理店向けページはこちら

認定代理店とは 認定代理店一覧 生保協会担当者コラム Q&A

保

生命保険協会は調査を希望した生命保険乗合代理店を以下4つの視点で調査・評価し、「業務品質評価基準」の基本項目を全て達成した代理店を「認定代理店」として公表しています。

- ✓ 契約時の対応が適切に行われている
- ✓ 契約後のアフターフォローが充実している
- ✓ お客さまの個人情報の管理ができています
- ✓ 健全な経営・企業活動が行われている

掲載代理店数 **42社** (2023年3月時点) /

🔍 [認定代理店を見る](#)



【シンボルマークの由来】
保険の「保」の字を使って安心・安全を保つということを表し、赤いペンで描いた丸は生命保険乗合代理店の業務品質を確認・チェックすることを表現しています。
緑色は安心・安全を表す色であり、生命保険協会のイメージカラーでもあります。