「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

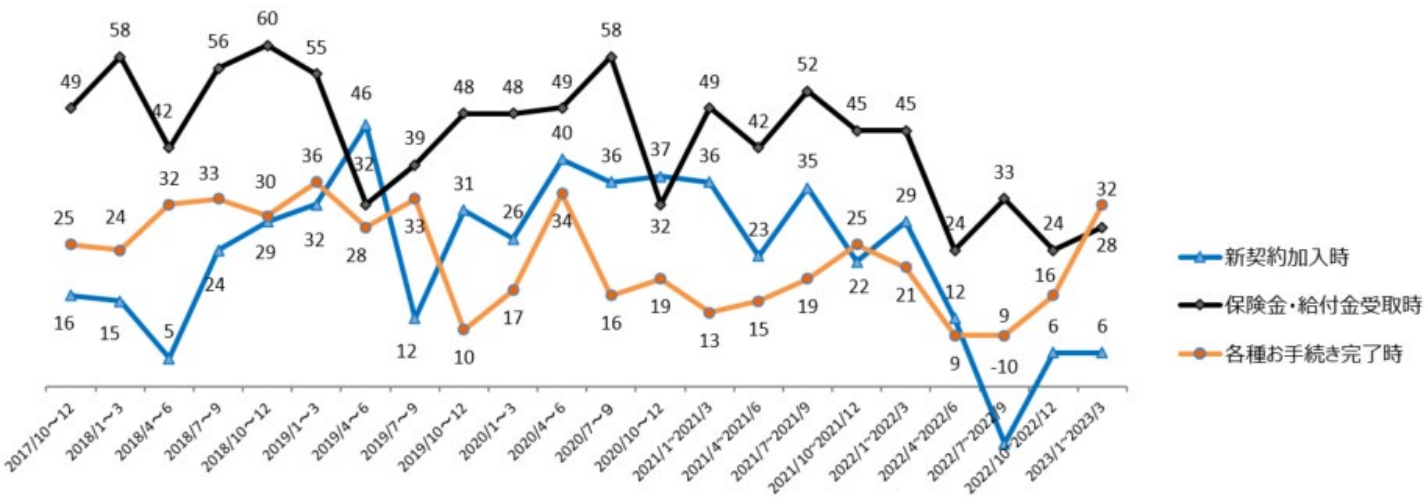
NN

方針1. お客さま本位の業務運営

- ✓ 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。

NN

方針4. お客さま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

お客さま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、お客さま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（お客さま向け資料）（1731KB; PDF）

厚生労働省 公的年金シミュレーターサイト

NN

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。

■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※プレゼンツ 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

NN

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。

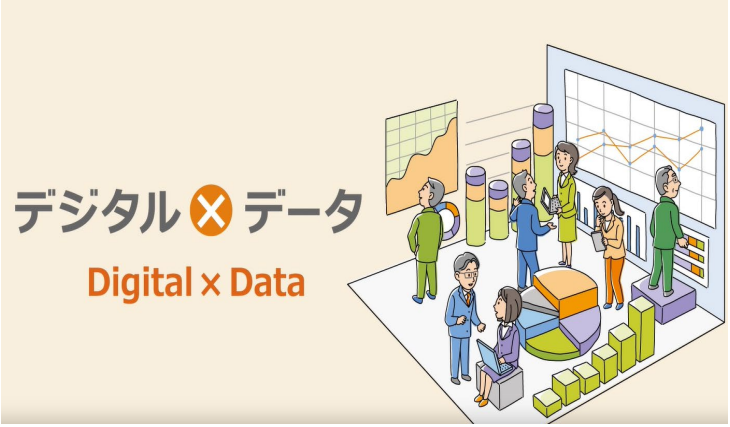
※紙の書類をスキャナーなどで取り込みテキストデータ化する「OCR」に、「AI」を融合させた技術のことをいいます。AIを組み合わせたことにより、文字の認識精度が大きく高まるといったメリットがあります。

■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/

【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。

NN