

2019年6月28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:東京都千代田区、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、2018年8月には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

TEL:03-5210-5599 FAX:03-6685-7700 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、170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。

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、この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.お客様にとって最善の価値を提供すること 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な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予定しております。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・手数料体系への変更を予定しております。

—2019年4月、当社ホームページ上で当該資格制度・手数料体系に係る考え方を公表いたしました。

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、「特に重要なお知らせ」などを用いて丁寧にご説明いたします。
- 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。
- お客さまの利便性の向上を目的に、「ご契約のしおり・約款」について、2018年11月より当社ホームページ上でいつでもご確認いただけるよう掲載を行いました。

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チーム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。

—2018年12月より、経営者死亡後の後継者支援サービスとして以下を開始いたしました。

1. 保険金請求手続きサポート
2. 経営者死亡時相談サービス
3. 後継者コミュニティ

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。
—2019年4月、「責任ある機関投資家」の諸原則 《日本版スチュワードシップ・コード》の趣旨に賛同し、その受入れを表明いたしました。
- 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環境整備強化を目的に、代理店向け研修に「中小企業視察」、「中小企業経営者による講話」等を組み入れ、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。

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 (2018年7月～2019年6月)

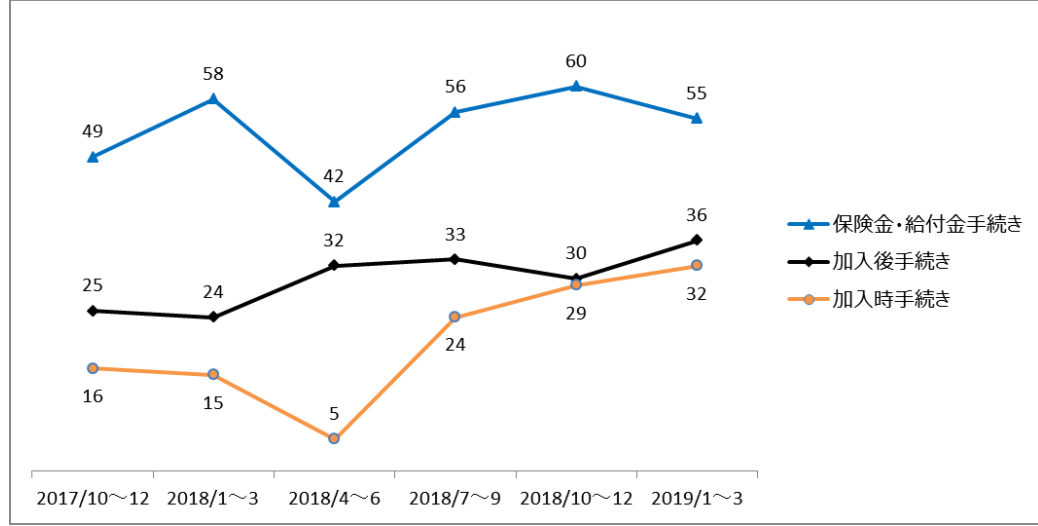
当資料は、お客さま本位の業務運営に関する取り組み内容のうち、
この1年間における主な内容をまとめたものです

2019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~2019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3. お客様本位の業務運営に資する募集代理店との委託

- ✓ 当社は、従来以上にお客様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。
- ✓ 2020年1月より、保険販売の「質」の視点も評価する資格制度・手数料体系への変更を予定しております。
- ✓ 2019年4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公表いたしました。 (<https://www.nnlife.co.jp/company/messages/20190401>)

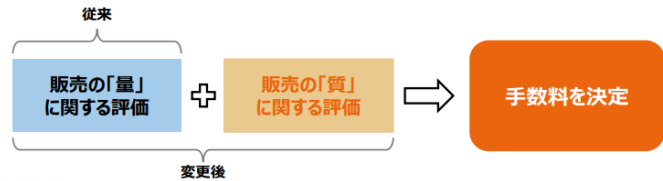
1. 募集代理店手数料の考え方

(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様本位の営業活動・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、常にお客様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。
- ✓ お客様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。

(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、お客様へのサポート状況や内部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の変更を予定しております。
- ✓ 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月より導入予定です。



方針5. お客様のニーズに沿った商品・サービスの提供

✓ 先代経営者の逝去に伴って突然の事業承継を経験した経営者への訪問調査の結果、後継者が抱える代表的な悩みとして、保険金請求手続きや相続・事業承継の進め方をはじめ、相談をできる相手がいないことや相談ができる場所がないことによる孤独感などがあげられ、専門的な知識が必要とされる内容も多いことがわかりました。こうした背景から、2018年12月より、経営者死亡後の後継者支援サービスを開始いたしました。

1. 保険金請求手続きサポート

～エヌエヌ生命担当者が対面訪問し、書類作成に係る負担を軽減し、円滑な保険金受け取りをサポート～

2. 経営者死亡時相談サービス

～相続・事業承継の専門家(税理士等の第三者)によるセカンド・オピニオンサービスを提供～

3. 後継者コミュニティ

～実際に「突然社長になった」という状況乗り越えてきた後継者の生の声を収集しオンラインで公開～



方針6. 利益相反の適切な管理

- ✓ 2019年4月、「責任ある機関投資家」の諸原則 《日本版スチュワードシップ・コード》の趣旨に賛同し、その受入れを表明しました。
- ✓ 当社は、スチュワードシップ責任を果たす上で管理すべき利益相反について、関連法令、当社にて定める「利益相反管理方針」、及び関連する社内規程を遵守し、適切に管理いたします。

＜基本的な考え方＞

当社では、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。

具体的な「日本版スチュワードシップ・コード」への取組方針については当社ホームページで公表しております。 (<https://www.nnlife.co.jp/company/policies/stewardshipcode>)