



当社の取組 CSR

HOME > 当社の取組 > 2018年度 お客様本位の業務運営に関する取組結果について

2018年度 お客様本位の業務運営に関する取組結果について

2019年6月

ニッセイ保険エージェンシー株式会社

ニッセイ保険エージェンシー株式会社(社長:本山孝、以下「当社」)は、2018年度におけるお客様本位の業務運営に関する取組結果および、その定着を測る指標(KPI)を取りまとめましたので、お知らせいたします。

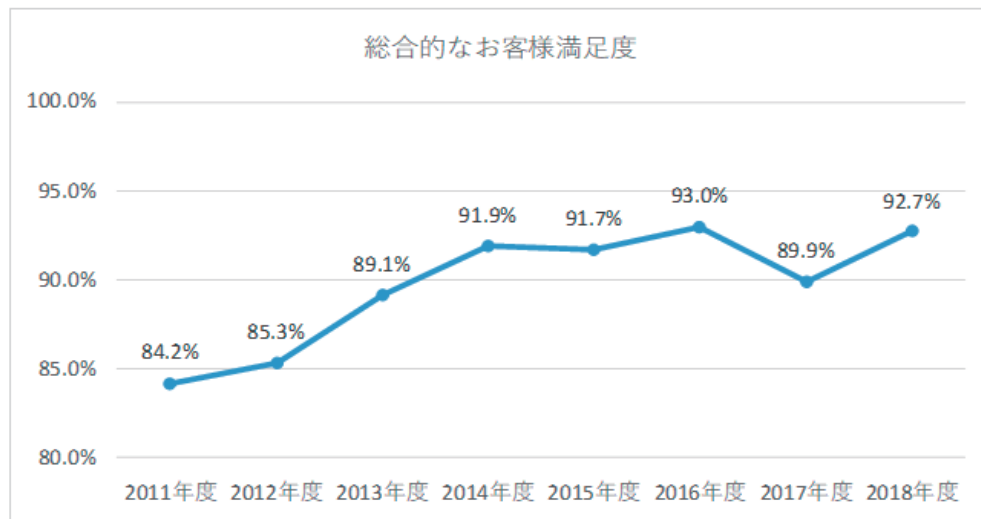
当社は、2017年6月に「お客様本位の業務運営に係る方針」(以下、「当方針」)を定めるとともに、当方針に対応した「お客様本位の業務運営に係る取組内容」(以下、「当取組内容」)を公表しております。更に、2018年6月には、当方針の定着を測る指標(KPI)を設定しております。

今後も、当指標の中長期的なトレンドを用いて、当方針および当取組内容の定着度合いを測っていくとともに、お客様の声に耳を傾ける中で、業務運営の状況について定期的に検証・見直しを行い、当社の全業務分野において、お客様本位の業務運営の更なる推進に努めてまいります。

1. お客様本位の業務運営

- ✓ 当社が当方針の定着を測る指標(KPI)として設定している「お客様満足度」については、引き続き高位安定しております。

○お客様満足度の中長期トレンド（「満足」「やや満足」の合計）



※2018年度実施概要

- ・年1回実施(2018年9月3日～10月3日)
- ・調査対象:既契約者約1200名
- ・有効回答者数:315名
- ・質問内容:現在加入商品、契約時の手続き、営業職員対応、加入後の各種手続き、ご契約者向け各種サービス・情報提供、総合満足度 等
- ・お客様の満足度については、「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4択で回答

- ✓ 今後も引き続き、当指標の中長期的なトレンドを用いて、お客様本位の業務運営に係る方針および取組内容の定着度合いを測っていくとともに、お客様の声に耳を傾ける中で、業務運営の状況について定期的に検証・見直しを行い、お客様本位の業務運営をより一層推進してまいります。

2. 保険商品の募集

- ✓ 保険商品の募集にあたり、お客様に最適な商品を選取いただけるよう、特に以下の項目に関する社内教育を実施しました。
 - ・お客様のご意向の把握と、その適切な記録
 - ・お客様のご意向に沿った適切な商品提案
 - ・お客様への情報提供と重要事項の説明
 - ・既存のご契約の保障見直しをお勧めする際の注意点
 - ・特定保険契約販売時の注意点
 - ・ご高齢のお客様に対する保険募集ルール
 - ・障がいのあるお客様に対する保険募集ルール

3. 保険金・給付金等のお支払等

- ✓ 当社では、生命保険商品について、保険金・給付金等のご請求やライフサイクルの変化に応じた保障の見直し、その他必要な手続きをもれなくご案内するため、昨年度は8割以上のお客様に対し、営業職員による「ご契約内容確認活動」を実施いたしました。
- ✓ また、生命保険契約については、現在のご契約内容を確認しながら必要なお手続きをもれなく行える「まごころナビ」を活用し、必要なお手続きをお客様にわかりやすくご案内するよう努めてまいりました。

4. お客様の声を経営に活かす取組

- ✓ 当社で受け付けた「お客様の声」は、管理職層をメンバーとする「マネジメント会議」および、事務職員を中心メンバーとする「内勤会議」にて全件共有し、ご不満の申出等については、発生原因や再発防止策を確認しております。また、特に全社的に共有が必要な案件については、毎週全職員が視聴する「愛ネット」番組放送(社内テレビ会議システムを利用した番組放送)の中で事例共有を行い、注意すべきポイントを具体的に明示し、再発防止に努めております。
- ✓ 引き続き、より充実したお客様サービスの在り方について検討を進めてまいります。

5. 利益相反の適切な管理

- ✓ 当社では利益相反取引について、研修及び手続書類の点検等を通じ、利益相反の把握・管理を行っております。
- ✓ 具体的には、インサイダー取引に該当するおそれのある有価証券取引について、情報管理に係る規程の整備、研修等を通じ、該当取引の発生を防止する体制を構築しております。

6. 方針の浸透に向けた取組

- ✓ 当社は、「お客様を大切にするNo.1の会社を目指します」との「経営方針」や当方針の浸透に向け、会議・研修等において役員が職員に語り掛けることに加え、全役職員が携行する「職員必携」に経営方針を記載するとともに、拡大版ポスターを常時全職場に掲示、入社時研修時及び本社役職員の会議出席時等に、繰り返し趣旨徹底をまかっております。
- ✓ また当社では、資格取得奨励金制度を導入しており、保険商品だけでなく、金融商品、社会保障制度、不動産、税務、相続等、FP全般に関する知識の習得を推奨し、全職員の知識・スキルの向上に努めております。

以上

※記載内容は、特段の記載がない限り2019年6月現在の状況を記載しております。また、保険商品・付帯サービス等はすべて概要を説明したものであり、保険商品ご加入のご検討や付帯サービスのご利用にあたっては、最新の情報を必ずご確認ください。