nissen LIFE

2022年5月1日

お客さま本位の業務運営方針における主な取組状況と成果指標の公表

株式会社ニッセンライフは、お客さまに「あんしん」と「しあわせ」を永続的に提供していくことを宣言し、その取組に対する評価指標を策定し、年度ごとに公表しています。

1　お客さま本位の業務運営方針の啓発、浸透、定着への取組状況

1 お客さま本位の業務運営委員会の設立とその取組状況

私たちニッセンライフは、お客さま本位の業務運営方針を実行するため、2020年５月に『お客さま本位の業務運営委員会』を立ち上げました。これは、従業員アンケートから提案されたもので、お客さま本位の業務運営方針の適切な実行、お客さまから声への真摯な対応を確保することを目的としたものであり、取締役会にて正式に承認されたものです。本委員会は、営業部門・間接部門に限らない様々な部門から、社員、派遣社員、パートタイマー社員が出席する委員会となっています。

●本委員会の主な内容は、以下のとおりです。

・お客さま本位の業務運営方針の振り返り
・お客さまの声（苦情、要望、相談、お褒め、感謝など）の共有と対応・結果・改善
・お客さまの声（アンケート）の収集方法の検討
・お客さまの声（アンケート結果）の共有と分析の実施
・既契約者フォローの実施に関する整理、保全状況の共有
・保険会社、他社事例などの共有と当社の業務の取組改善策　**など**

●2021年度の委員会活動は以下のとおりに実施しました。

・合計6回（4/6,5/7,6/16,8/19,9/29,11/30）
　尚、主な内容は以下のとおりです
・お客さまアンケートの実施内容
・既契約者へのアフターフォロー（高齢者、特定保険契約）
・FPナビアンケートの状況
・当社に届けられたお客さまの声への対応
・未納フォローと保険料入金勧奨
・気づきの声の共有
・生保協会　代理店業務品質評価内容の共有

② お客さまの声ニュース

私たちニッセンライフは、お客さまからいただく“さまざまな声”を、毎月、社内で『お客さまの声ニュース』として、配信しています。

●ニュースの主な内容は、以下のとおりです。

- 乗合各保険会社のお客さまの声や生損保協会のお客さまの声の内容を全従業員に共有し、その声は、何故、声として届いたのか、背景・原因などを当社としてはどう対応するか、など、事例の共有を発信
- お客さま本位の業務運営委員会の議論内容など、定期的に検討内容等の報告

2 成果指標の公表

① 保有件数の推移

私たちは、お預かりしている契約件数が増加することは、お客さまがニッセンライフに満足して頂いていることを示す指標の一つと考えています。

2021年度は、全体で前年比101%となりました。新型コロナウイルス感染症の影響もあり、直接お客さまとの対面による保険提案・情報提供の機会が減少する中でWEBによる方法などを使いながら、新たなお客さまとの接点の広がりが増えました。特に生命保険契約や少額短期保険契約は増加することができましたが、一方損害保険契約は減少となりました。

私たちは引き続き、新型コロナウイルス感染防止対策を行い、業務品質向上に努めながら、お客さまに大切な情報提供を心掛けていきます。

【保有件数】（2月末時点）

・2021年度　保有件数　　104,450　件
・2020年度　保有件数　　103,605　件

以上のように、当社全体の保有件数は前年比　101% 増となりました。

【各内訳】（2月末時点）

・損害保険契約　　21,794件（前年比　-713件　97%）
・生命保険契約　　81,868件（前年比　+1,525件　102%）
・少額短期保険契約 788件（前年比　+33件　104%）

② お客さまの声

私たちは、ニッセンライフに届くお客さまのさまざまな声（苦情、お褒め・感謝、要望、相談）が当社の業務を写し出す大きな鏡であって、業務改善への大きな糧であると考えています。

お客さまの声

お客さまの声は当社の経営会議で毎月報告を行い、改善、再発防止、検証を共有・確認しています。

気づきの声

私たちは、たくさんのお客さまからの声や日常の業務の中から、全従業員の気がついた内容を半期に一度、全社で共有しております。これは、お客さまの声に関連することやその声につながる業務に関し、全従業員が共有することによって、業務改善に役立てています。

【お客さまの声　2021年度】

2021年度のお客さまの声は、以下のとおりです。
お客さま対応の声の件数は半分に減少しました。また、改善すべき事項も全社員で対応を行っています。尚、現時点で解消していない不満の声はありません。また、お褒めの声の件数が増えており全社員の支えとなっております。

お客さまの声	受付件数	改善件数
当社のお客さま対応関連	52(42)	37(28)
共同募集対応関連	17(12)	16(11)
保険会社関連	17(11)	8(7)
お褒めと感謝の声	61(66)	-
合　計	**147（131）**	-

注：( )内は昨年度

以下に、お客さまからいただきました『声』をはじめとする様々な『声』の一部を紹介させていただきます。

[お客さまの声から改善対応した具体的事例]

乗合代理店として、各保険会社、各保険種類の取扱に関して、当社の対応へのさまざまな声が届いています。契約者等へのこまやかな配慮がさらに必要であることの認識を踏まえて改善してまいります。今後もお客さまの声を活かしてまいります。

■地震保険中途付帯に関する代理店対応への申出

お客さまのお申出内容

地震保険中途付帯の保険期間が、希望内容「5年間」と異なる「1年間」になっているのはどういうことか。

原因

お客さまから免責変更と地震中途付帯の申込書作成依頼があり、担当者が対応。
地震保険5年であったが、担当者2名での確認対応が形骸化していた。結果、地震保険の希望期間「5年間」に対し「1年間」の申込書類が発送されてしまった。

改善対応

当社のシステムで火災保険における保全対応で、チェック機能のテンプレートがなかった為。本件後テンプレートを作成し２重チェックを適切に行い、証跡も残すように改善した。

■保険料引落口座に関する申出内容

お客さまのお申出内容

保険料引落口座の名義は契約者本人口座でないと取扱できないと聞いたため、自分の口座で申込を行ったが、できれば配偶者口座で引落をしたい。ひとつの意見として関係部門に伝えて下さい。

原因

お客さまを対応した当社担当者が、クレジットカードによる支払と同様に、当該保険会社では契約者の本人口座でないと取扱できないと誤った案内を行ったが、実際の取扱は配偶者口座でも可能であった。

改善対応

本件は、申込後に当社がサンキューコールを実施したところ、お客さまからいただいた声であった。
各保険会社によって、クレジット払いや口座引落の場合の対応ルール等を再度一覧表更新の上、指導・共有した。

■保険会社パンフレットに関する申出

お客さまのお申出内容

資料請求しパンフレットが届いたが、細かくてとても見づらい。家族も見る気がしないと言っていた。入院したらいくら、死んでしまったらいくら、というシンプルで見やすい資料が欲しかった。

原因

本件は、既契約者へのアフターフォローで発生した事案であり、家族なども見ることを前提にして、パンフレットが細かいことに対する配慮が不足していた。

改善対応

高齢者などの場合、パンフレットを拡大するなどの対応を行っていたが、お客さまに応じて対応を行うこと。また、保険会社専用の見積書に加え、電話にて丁寧にご説明することを徹底する。さらに、お客さまの声を保険会社に報告を行った。

［保険会社に関連する、お客さまの声］（一部を紹介させていただきます）

乗合代理店として、お客さまからの声を保険会社に伝えることは重要な役割であり責務と考えています。私たちは、お客さまがより良いサービスを受けられるよういただいたこれらの声を社内においても共有し、また、都度、保険会社に報告しています。

■保険金支払対応（損保）

お客さまのお申出内容

一カ月以上も前に、倉庫の屋根に被害があり、保険会社に事故報告の連絡をしたが、2週間連絡がなく、こちらから保険会社に電話したところ、ようやく連絡がきた。見積書や被害状況写真も提出したが保険金が振り込まれない。その後督促の連絡をしたところ、鑑定会議があり決まってからの支払との説明を受けた。倉庫の屋根にはブルーシートを張ったままで雨漏れもあり、家の中まで傷んでしまう。保険会社の対応の遅さといい加減さに腹が立つとの申出。

背景と対応

当該地震で被災された方は多く、地震は現地訪問し被害状況を確認するので対応に時間を要することを案内。また、お客さまからの意見を保険会社に報告することも伝える。

■保険会社問合わせ窓口対応（保険会社窓口の誤案内）

お客さまのお申出内容

お客さまが契約申込後の進捗確認のため保険会社に電話。担当の方から、責任開始は〇月1日、クレジット決済による引落日の説明も受けた。その後、別担当者から連絡を受け、クレジット決済日について誤った説明をしたとの謝罪があったが、再度開始日を確認したところ、『証券が届いたところから成立開始となる』といわれた。それは具体的にいつかを確認したところ、曖昧な回答であった。

背景と対応

当社として、お客さまの申出内容を保険会社に報告。また、乗合代理店として、各保険会社の申込後のスケジュールの管理確認と、電話対応の際のスクリプトの見直しを行った。

■保険金・給付金対応窓口（生保）

お客さまのお申出内容

保険会社に給付金の請求を行い書類は届いたため、確認したいことがあり保険会社に電話したところ、全くつながらず、ニッセンライフに電話をした。当社としても給付金請求のないようの対応はできない旨を説明したが、不満の申出があった。

背景と対応

当社から、保険会社にお客さま対応を依頼し、結果、保険会社からお客さまに連絡を取ることができた。

[お褒め・感謝の声の事例]　（一部を紹介させていただきます）

お褒めの声もまた、全社で共有させていただいています。ひとつひとつの声が私たちには大きな励みとなっています。お客さまがさらに満足していただけるよう引き続き業務を行ってまいります。

■【感謝のお手紙】

お客様の声

『早々の対応ありがとうございました。丁寧に案内していただき、申込をすることができました。このようなご時世ですのでお身体ご自愛ください。本当にありがとうございました。』

損保・火災保険担当者への感謝のお手紙

火災保険への加入検討している新規のお客さまからの問い合わせに対応した担当者へ感謝の手紙です。

■【感謝のことば】

お客さまの声

『電話対応がしっかりされており、保険代理店として好印象でした。他代理店にも相談したがニッセンライフで申込をお願いすることになったのは、３回の問い合わせをしたが、すべて別の担当者が対応しすべての担当者の対応がしっかりしていた。』

電話対応窓口担当者へのお褒めのことば

お客さまが保険の内容の相談の電話を当社に電話を入れるたびに、電話での対応を行った３名の担当者がしっかりと対応していたことに対するお褒めのことばです。

■【保険会社宛に連絡が入った感謝のことば】

お客さまの声

『私を電話で対応していただいた代理店の担当者の方が、ものすごくよい担当者だったんです。だから、よろしくお伝えください、ありがとうございました、と。』

電話対応窓口担当者へのお褒めのことば

お客さまが、保険会社に当社で電話対応した担当者の対応への感謝のことばです。

■【感謝のお手紙】

お客さまの声

『大変お世話になりました。娘がしっかりと成長してきています。次回会ってもらうのが楽しみです。今後ともよろしくお願いします。』

営業担当者へのお褒めのお手紙

営業担当者への感謝のお手紙です。

■【感謝のことば】

お客さまの声

『たっぷりと話しを聞いていただきその上で私たち家族の意向に沿った提案をしてくださり、知らなかったことをたくさん教えていただいています。説明も大変わかり易く、何でも相談させていただいたいます。相談させていただき、我が家の今後のイメージを持つことができて、目標やあんしん材料となりました。』

電話対応窓口担当者へのお褒めのことば

当社FPナビ（WEB）利用者から担当募集人に対するお褒めのメールです。

[気づきの声]　（一部を紹介させていただきます）

従業員からのすべての気づきの声は、それら内容に対応する各部門の責任者が内容を確認し、対応策を検討していきます。お客さまに直接つながることに限らず、間接的につながる気づきの声も確認をしています。

■【営業担当者の声】（生命保険関連）

既契約者訪問にて

当社で医療保険に加入していただいている既契約者に訪問したところ、被保険者である1人暮らしのお子様（娘）がコロナ感染で自宅療養されたとの話があったため、給付金請求対象になることをお伝えし、給付手続きを案内しました。
コロナ感染での自宅療養も、一定の条件のもと給付対象（入院扱い）になることをご存知なく、
訪問することにより案内することできた。お会いすることによってお客さまの様々な情報交換ができ、必要なアドバイス・手続きができることを改めて認識しました。

背景・対応

営業担当者からの気づきの声です。
既契約者のみなさまへのアフターフォローの大切さをあらためて認識した案件報告で、全員に共有しています。

■【営業担当者の声（損害保険関連）】

事故対応保険支払完了後

お客さまから、事故後の保険金対応書類等について、次のような声をいただきました。

・保険金給付の申請関係が大変手間がかかったこと、就業中の従業員の事故のため必要書類や確認事項が多かったこと。
・保険会社が専門用語で話を進めて誠意が感じられなかったとのこと

代理店・募集人としてサポートの必要性を感じ、また、保険会社によっては、サポートセンター的な窓口が事故受付窓口とは別にあれば、お客さまにとって親切ではないだろうかと思った。

背景・対応

営業担当者からの気づきの声です。
損害保険は、特に事故後の対応方法などにお客さまがわからないことが多いことから、お客さまの立場になってサポートすることがとても重要であることの声です。

[アンケートによるお客さまからの声] （一部を紹介させていただきます）

さまざまなお声をいただいており、私たちの業務に活かしてまいります。

お客さまの声　当社のWEBなど資料請求者、FPナビ利用者アンケートから
こちらの意向について、丁寧にヒアリングを行い、後日それらに対する的確な助言や具体的な提案をいただくことができた。今後のライフプランについても不安を抱えていたが、課題も解決し大変満足している。
商品の説明が明朗でわかり易く、どんな質問でも応えられる知識をお持ちで、納得がいく申込となりました。また、我が家のライフプランにも丁寧に寄り添っていただき、やや暗く感じた将来が大変明るくなりました。
出産後に家の購入を考えはじめ、今後の経済状況や保険種類など総合的に相談でき、わかり易く説明していただいたので、家の購入など決断できました。初回はWEBでの面談でしたが、ライフプランや保険について詳細を相談するには対面のほうがわかり易いと思いました。
子供が小さいことから、子供のことを優先してくれ、時間の対応も柔軟で親切でした。
何度も丁寧に対応してくださり、細かな希望も聞いていただき、一緒になって考えてくれました。疑問点や不安な点もわかりやすく、安心して保険を決めることができました。

③ 業務品質向上のための研修と態勢整備

私たちは、業務品質向上の研修と態勢整備が、お客さま本位の業務運営を遵守するためのガバナンス態勢の向上をあらわすものであると考えています。

●私たちの業務品質向上の研修

- 業務品質向上とコンプライアンス醸成のために、私たちは独自のコンプライアンスマニュアルを作成し、使用しています。このマニュアルでは、法令や社会的規範、社内規程等を踏まえて、全ての役職員が守るべき基本原則について定めており、社内コンプライアンス研修の基本書となっています。

・ 私たちは、お客さまに最適な保険商品の提供を行うこと、またお客さまから選ばれる代理店となるために、毎年コンプライアンス・プログラムを策定しコンプライアンス研修の実施や業務監査、外部専門家による監査を実施しています。

実施項目	実施頻度
『コンプライアンスニュース』による研修	年 12 回（毎月実施）
『コンプライアンス　集合研修』	年 2 回（半期1回実施）
『個人情報関連　研修』	年 2 回（半期1回実施）
『個人情報保護ニュース』による研修	年 6 回（隔月１回実施）
『自己点検』	年 12 回（毎月実施）
『業務監査』	年 2 回（半期1回実施）
『外部監査』（顧問弁護士により実施）	年 1 回（年１回実施）

以　上