

2022年度

「お客さま中心の業務運営方針」に
係る基本方針および具体的な取組内容

2022年6月30日

株式会社 NHS



2022年度「お客さま中心の業務運営方針」に係る基本方針および具体的な取組状況 取組状況 ～方針1.

方針1. 企業文化としてのお客さま志向の醸成・定着

- A) 株式会社 NHS（以下、当社といいます。）は、「保険という安心を通じて、お客さまの豊かな人生の実現をサポートする」という使命のもと、「お客さまに最も信頼され、選ばれる、これまでにない新しいタイプの保険代理店」を実現し、常にお客さま視点で物事を考え、誠実にお客さまに向き合い、約束を守り行動することを企業理念としています。お客さまにとって常に最善の利益が図られるよう、「お客さま中心の業務運営」を企業文化として定着させるとともに、役職員一人ひとりが高い倫理観のもとで、継続的かつ高水準のサービスをご提供できるよう努めます。
- B) 当社は、保険を軸にお客さまの利益の最大化に資する提案を行い、常にお客さまに寄り添った対応を行います。

主な取組み

1. 「お客さま中心の業務運営方針」策定にあたり、策定の背景や目的とともに方針の内容を全従業員に周知し、当方針に則った業務運営を行うことを全従業員に徹底しました。
2. 2022年度 経営方針の発表に際し、経営理念および理念に即した業務運営の徹底について、コロナ禍を配慮しオンライン会議にて全社員に周知しました。
3. 2022年度NHSグループ経営方針の重点推進事項として、「業務品質向上への取組み（業務品質評価基準への積極的な対応）」、「ガバナンス強化」を掲げる等、お客さま中心の業務運営の定着に向けた取組みを推進しています。
4. 当社の経営理念・存在意義（ミッション）・目指すべき方向性（ビジョン）・行動指針（バリュー）を各拠点の朝礼等で唱和し、確認テストを実施する等、全社員への浸透を推進しています。（2021年度「確認テスト」結果は全社平均96.1点/100点満点）

2022年度「お客さま中心の業務運営方針」に係る基本方針および具体的な取組状況 取組状況 ～方針2.

方針2. お客さま満足を向上させるための最適なサービスの提供

- C) 当社は、保険商品の提案時において、お客さまのご意向を十分に把握したうえで、お客さまご自身を取り巻く環境や社会環境の変化をふまえつつ、最も適切なお提案を行うよう努めます。また、保険契約のお申込み、および成立後においても、お客さまに対して継続的な情報提供等のサービスを通じて、お客さま満足の向上を図ることに努めます。
- D) 「お客さまの声」を経営に活かし、日々業務改善に取り組みます。
- E) 当社は、保険商品は永くご継続いただくことで、真にお客さまのお役に立つことができ、ひいては豊かな人生の実現を可能にできると考えています。ご契約後においても、継続的な情報提供や保険金・給付金の請求勧奨等を行い、お客さまに寄り添った十分なアフターフォローに努めます。

主な取組み

- 5. 保険にお申込みいただいたお客さま全員に対し、サンキューコール*を実施して申込内容が意向に添っているか、不明な点や質問等がないか、親族への説明の要否などの確認を行っています。
- 6. ご契約いただいた全てのお客さまに「お客さま満足度アンケート」を実施しています。お客さまとの接点毎に評価をしていただき、「お客さまからの評価」を業務改善に役立てています。2021年度は90.3%（対前年0.9%アップ）のお客さまから「満足」の評価をいただきました。
- 7. お客さまへの対応を専門に取り扱う「お客さまサポート室」を設置し、専門知識を有した社員がお客さまに適切な情報提供・対応を行う体制を整備しています
- 8. お客さまサポート室が受付けた「お客さまの声（苦情・お褒めの言葉等）」を定期的に社内に周知し、業務改善に役立てるとともに、お客さまへの感謝の気持ちを醸成しています。（2021年度 受付苦情件数：1,889件、お褒めの言葉：6,898件）

2022年度「お客さま中心の業務運営方針」に係る基本方針および具体的な取組状況 取組状況 ～方針2.

9. 加入期間に応じて、定期的にご加入中の保険の再説明や給付金の請求漏れがないか等の確認を行い、各種お客さまサポートをお電話やご自宅等への訪問にて対応を行っています。
10. SMS（ショートメールサービス）を活用し、お客さまの保全対応・新商品の情報等タイムリーな連絡を行っています。
11. お申込みいただいた契約の早期消滅率*・継続率*等の募集品質指標をカスタマーサービスのバロメーターと捉え、全社共通の目標値を設定し各支社改善策を策定、毎月社内会議で報告し改善状況を共有するなど、業務品質改善に取り組んでいます。（2021年度：早期消滅率 6.0%、IQA12 93.3%）
12. お客さまの保険商品への理解度を深め、安心して継続していただくために、親族の同席およびクレジットカードの利用を促進しています（2021年度：親族同席率 47.3%（前年比 +0.9%）、クレジットカード利用率 42.7%（前年比 +6.0%））

*サンキューコール…お申込みの御礼とご契約が成立するまでの流れ、保険料の収納方法のご案内およびお客さまのご意向の確認等をお電話にてご説明しています。

*早期消滅率…お申込みいただいたご契約が6カ月以内に消滅（解約・失効等）する割合

*継続率（IQA12）…お申込みいただいたご契約が12カ月間継続する割合

2022年度「お客さま中心の業務運営方針」に係る基本方針および具体的な取組状況 取組状況 ～方針3.

方針3. 保険募集時における十分な情報の提供

- F) 当社は、保険の提案にあたりお客さまの資産保有状況、投資経験および余裕資産等の経済状況を適切に把握します。また、お客さまの意向に沿った商品・サービス等の説明を丁寧に行い適切な勧誘を行います。
- G) 当社は、お客さまがご意向に沿った最適な保険商品を選択するために必要な重要情報を分かりやすくご説明するとともに、保険商品の特性等について適切かつ十分な情報をご提供することに努めます。
- H) 外貨建保険や変額保険等の市場リスクのある商品の販売に際しては、お客さまにご負担いただく手数料その他の費用について、お客さまに正しくご理解いただくため、分かりやすく開示を行います。

主な取組み

- 13. お客さまが保険への加入を検討するにあたり重要な情報を適切に提供しているか、当社独自の「意向把握シート」や「最終ご確認書」を使用して、募集人とお客さまが内容を確認できるようにしています。また、当該帳票の控えをお客さまに手交し、保険加入プロセスを振返ることが容易にできるようにしています。
- 14. ご高齢のお客さまへは、原則親族の同席を必須にするなど、お客さまのご親族に対しても、検討している保険商品について積極的に説明しています。2021年度の親族同席率は47.1%、前年より0.9%増加しました。
- 15. 四半期毎に「商品販売戦略委員会」を開催し、保障内容、保険料および当社取扱実績等を考慮の上、当社のマーケットに最適な商品を推奨商品として選定しています。
- 16. お客さまの保険および関連する金融商品に関する知識に応じて適切な勧誘を行うため、年齢に問わず「親族」の同席をお願いしています。
- 17. 保険を検討・加入するにあたり特に重要な事項については、当社独自の「特定契約ヒアリングシート」を用いてお客さまへ適切に情報の提供を行っています。
- 18. 外貨建保険や変額保険等の市場リスクのある商品の販売に際しては、「特定保険契約ヒアリングシート」等を用いて、お客さまの資産保有状況、投資経験および余裕資産等の経済状況を適切に把握するとともに、お客さまが負担する手数料その他の費用についてわかりやすい開示を行い、お支払いいただく保険料の一部がご契約の維持・管理および資産運用に係る費用等として充てられることなどをご説明します。

2022年度「お客さま中心の業務運営方針」に係る基本方針および具体的な取組状況 取組状況 ～方針4.

方針4. お客さまのニーズに合った商品・サービスのご案内とご契約後の適切なアフターフォロー

- F) 当社は、保険を提案するにあたりお客さまの資産保有状況、投資経験および余裕資産等の経済状況を適切に把握します。また、お客さまの意向に適った商品・サービス等の説明を丁寧に行い適切な勧誘を行います。
- I) 当社は、お客さまに正しい情報とサービスを提供するため、企業理念に基づいた社員教育を経営上の重要課題と捉え、お客さまを中心とした行動および専門知識の習得を優先します。
- E) 当社は、保険商品は永くご継続いただくことで、真にお客さまのお役に立つことができ、ひいては豊かな人生の実現を可能にできると考えています。ご契約後においても、継続的な情報提供や保険金・給付金の請求勧奨等を行い、お客さまに寄り添った十分なアフターフォローに努めます。

主な取組み

- 19. 当社社員は、お客さまに保険のご提案を行うにあたり、会社が定める研修プログラムを履修し販売資格試験に合格することを条件にしています。また、自己啓発を促すため、資格等保有に奨励規程を設け自己啓発の推進を行っています。生命保険協会が主催する試験は一部アルバイトを除く全社員（一般、専門・変額、応用試験）、FP資格は35名の社員が保有しています。
- 20. ご契約にあたってお客さまの意向に適った適切な商品を提案しているか、正しく記録を残し募集の振り返りを行える内容となっているか確認するため、各拠点責任者および募集管理部門が「意向把握シート」の確認を行っています。
- 9. 加入期間に応じて定期的に、ご加入中の保険の再説明や給付金の請求漏れがないか等の確認を行い、各種お客さまサポートをお電話やご自宅等への訪問にて行っています。
- 10. SMS（ショートメールサービス）を活用し、お客さまの保全対応・新商品の情報等タイムリーな連絡を行っています。
- 11. お申込みいただいた契約の早期消滅率・継続率等を募集品質およびカスタマーサービスのバロメーターと捉え、全社共通の目標値を設定し各支社改善策を策定、毎月社内会議で報告・共有し改善状況を共有するなど、業務品質改善に取り組んでいます。
(2021年度：早期消滅率6.0%、IQA12 93.3%)
- 21. お客さまへのご提案には当社独自の「意向把握シート」「最終ご確認書」等を使用し、お客さまの理解度を確認しながら募集を行い、当該帳票の控えをお客さまに手交しています。また、お申込みいただいたお客さまには全件「サンキューコール」を実施し、お客さまの意向に適っているか、不明な点等ないか改めて確認を行っています。

2022年度「お客さま中心の業務運営方針」に係る基本方針および具体的な取組状況 取組状況 ～方針5.

方針5. 利益相反の適切な管理

- J) 当社は、お客さまの利益を保護するために、利益相反の可能性のある取引を適切に管理するための態勢を整備し、対応に努めます。また、お客さまの利益保護の観点から、当社の根幹業務である保険募集の適切性を確保するための保険募集管理態勢やお客さまから寄せられる様々な声を網羅的に把握し、真摯に対応する顧客サポート態勢を整備し、対応に努めます。
- K) 当社は、お客さまの意向に基づいた最も適切な商品を提案します。

主な取組み

20. ご契約にあたってお客さまの意向に適った適切な商品を提案しているか、正しく記録を残し募集の振り返りを行える内容となっているか確認するため、各拠点責任者および募集管理部門が「意向把握シート」の確認を行っています。
22. 保険募集の適切性を確認・管理するため、営業部門とは別に募集管理部門を設置し、お客さまとの架電および訪問時の音声ログのモニタリングを行い、適切な募集が行われているかの確認を行なっています。2021年度は、お申込みいただいたご契約の約30%のモニタリングを行い、必要に応じて改善・指導を行いました。
23. お客さまの利益を優先した募集活動を実践するため、四半期毎に「商品販売戦略委員会」を開催し、当社のマーケットに最適な商品を推奨商品とするよう見直しを行っています。2021年度は、お客さまの意向に基づき当社が推奨する商品が適切に販売されていることを確認しました。
24. 「商品販売戦略委員会」にて、販売傾向の偏向や募集人毎の販売状況を確認し偏った販売がないか確認を行っています。問題がある場合は、募集人にヒアリングを行い、必要に応じて改善を促す等の対応をとっています。2021年度は、拠点や募集人による偏った販売がないことを確認しました。

2022年度「お客さま中心の業務運営方針」に係る基本方針および具体的な取組状況 取組状況 ～方針6.

方針6. お客さま志向実現のための教育・報酬体系

L) 当社は、当原則および経営理念の実現には、社員の報酬・評価制度、教育制度等が重要であることを深く認識します。お客さまの利益を最優先とする行動が会社および社員一人ひとりの成長と自己実現に繋がると確信します。

主な取組み

25. 全社員の報酬・評価制度内にコンプライアンスに関わる項目を設け、適切な行動を促しています。特にお客さまに直接お会いし勧誘行為を行う社員については、契約の継続、親族同席、クレジットカード利用等を評価項目に加えるなど、よりお客さまの立場に寄り添った行動を評価しています。また、万が一、不適切な行動等あった場合は、経営陣による「賞罰委員会」にて処分等を行い、不適切な事案は社内に周知するとともに改善策を策定し、改善を図っています。
26. お客さま中心主義に基づいた保険募集を実現すべく、お預かりした保険のお申込み状況だけではなく、成立状況やご継続状況等も社員評価に反映しています。
27. コンプライアンス意識の醸成と定着には、継続的な啓蒙が重要と考え、コンプライアンスマインドの醸成・確保をテーマとした研修を定期的に実施しています。
28. お客さま中心主義に基づいた保険募集を実現すべく、保険契約の成立状況やご継続状況といったお客さま満足度と相関関係にある項目の向上について、2022年度の全社目標として設定しました。（2021年度：成立率 92.4%、継続率（IQA12）93.3%）
29. 全社員が「認知症サポーター資格」を取得し、高齢のお客さまと接する際の留意すべき事項や対応について習得する機会を設けています。（2022年6月時点で325名（全従業員数434名）の社員が受講しました）
34. 全社員向けに社会保険制度に関する研修を実施し、適切な知識付与を行っています。特にお客さまと直接接する募集人向けには6月以降計3回の対面研修を行い、お客さまの状況に応じ適切な情報提供が可能となるように致します。また、社会保険に関する資格取得を推奨する等、全社を挙げて取組みを推進して参ります。

2022年度「お客さま中心の業務運営方針」に係る基本方針および具体的な取組状況 取組状況 ～方針7.

方針7. お客さま中心の業務運営品質の維持・向上

- M) 当社は、当原則の趣旨、内容について全社員が正しく理解し、それに基づいた行動をとることが重要であると考え、全社員が策定した原則に基づいた行動をとるための仕組みを整備し、行動を適切に把握・評価します。また、「お客さま中心の業務運営」に係る諸取り組みについて、その品質の維持・向上を図るために、経営陣が主導となり実施状況を定期的に把握し、必要に応じて改善を図る全社レベルのPDCAサイクルの実践に努めます。
- N) 当社は、四半期毎に開催するグループコンプライアンス委員会の他に、毎月コンプライアンス委員会を開始するとともに、拠点毎のコンプライアンス上の課題を議論するコンプライアンス・コミュニティを併せて開催するなど、当原則をはじめとする募集品質向上に向けた取組みを実施します。

主な取組み

30. 生命保険協会が運営を開始した「業務品質評価制度」に参加し、業務品質向上に注力しています。
31. 「お客さま中心の業務運営」の推進を、経営陣をはじめとする全ての従業員が一丸となって取り組んでおり、NHSインシュアランスグループおよびグループ各社のコンプライアンス部門がその取り組み状況をお互いにチェックしています。2021年度は、コンプライアンス委員会は12回、コンプライアンス・コミュニティは4回（2021年12月度より開始）実施しました。当該委員会は、顧客本位の企業文化の醸成を目的に、経営陣、営業部門及び募集管理部門が率直な意見の交換を行い、募集品質の更なる向上に活かしています。
32. NHSインシュアランスグループ各社の取り組み状況を横断的に把握し、グループ各社間の業務運営品質のばらつきを極小化するための指示・指導を行うために、グループの経営陣や責任者が一堂に会する「グループコンプライアンス委員会」を開催しています。2021年度は四半期毎に計4回実施し、グループ会社の課題の共有、親会社である朝日生命の募集品質向上に向けた取組み等、情報共有を行いました。
33. 今後、取り組み状況を踏まえ、本運営方針の見直しを協議するとともに、見直し結果については、適時に開示します。

2022年度「お客さま中心の業務運営方針」に係る基本方針および具体的な取組状況 成果指標（K P I）

2022年度、当社は「お客さま中心の業務運営方針」の成果を確認するための指標として、以下の4項目を設定しました。



指標1.

お預かりしている契約件数

お預かりしている契約件数が増えていくことは、「お客さまに当社サービスをご満足いただけている事」を表す数値と考えます。

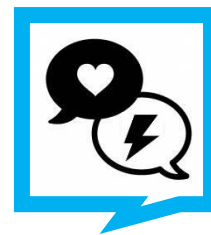


指標2.

早期消滅率

早期消滅率は、保険のお申込にあたり「真にお客さまのご意向に沿ったご提案をすることにより、当社を選んでいただいた事」を表す数値であると考えます。

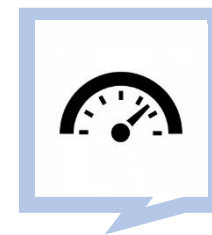
※契約日より6ヶ月以内に消滅(解約・失効)した契約の割合



指標3.

お客さまの声の受付件数

お客さまの声（苦情・ご意見・ご要望・お褒めの言葉）は、当社が業務を運営するにあたり「綻びを教えていただく最良の機会」であると考えます。



指標4.

お客さま満足度アンケート

当社がご提案する商品およびサービスに関して、お客さまに満足していただくことが最も大切だと考えています。お客さま満足度アンケートはお申込みいただいた契約が成立したタイミングでお聞きしています。

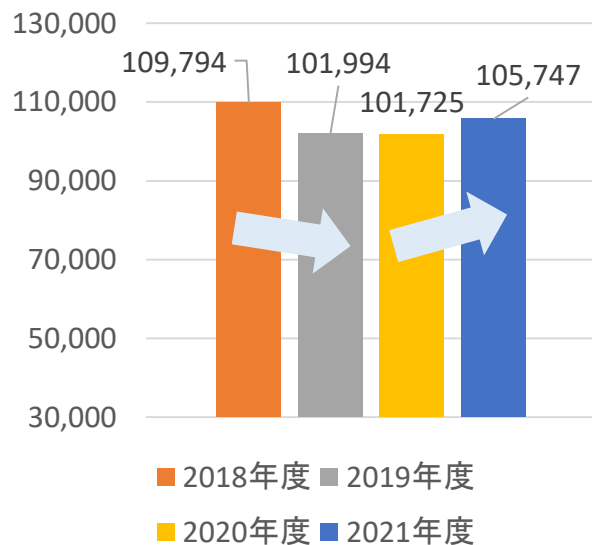
2022年度「お客さま中心の業務運営方針」に係る取組状況の振り返りと今後の取組みおよび成果指標（K P I）の結果

株式会社 NHS

「お客さま中心の業務運営方針」の成果指標の状況は、以下のとおりです。

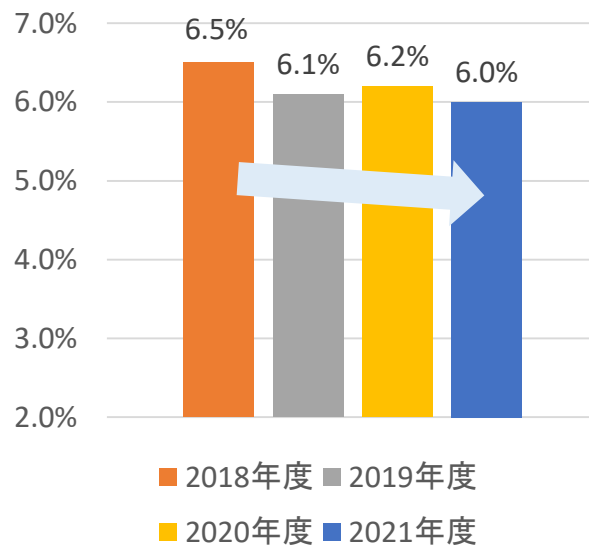
指標1.

お預かりしている契約件数



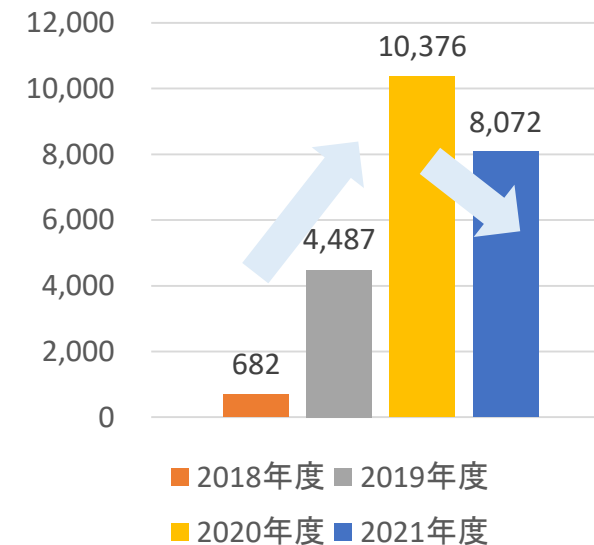
指標2.

早期消滅率



指標3.

お客さまの声の受付件数

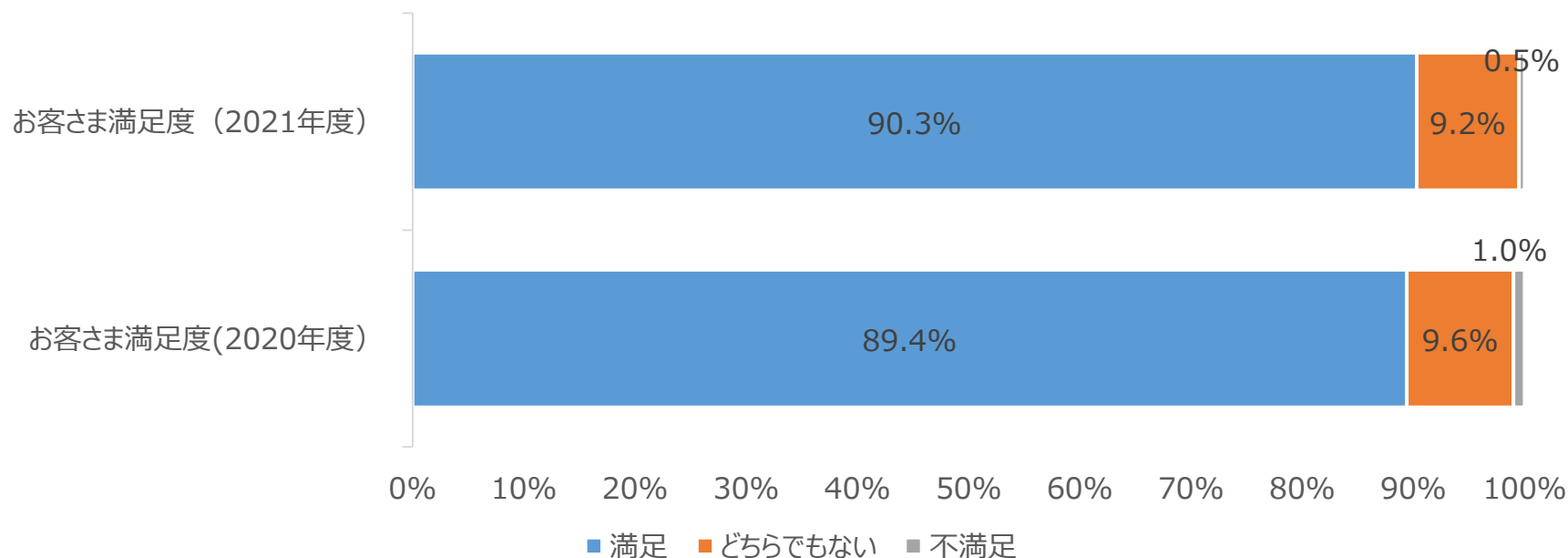


指標4.「お客さま満足度アンケート」

2020年10月から「お客さま満足度アンケート」を開始しました。

2021年度は、5,121名のお客さまから回答をいただきました。

（質問）今回ご契約した保険に満足いただけましたか？



「お客さまの声」からの改善取組み

- 当社は、お客さまから頂いた貴重なご意見を業務の改善・見直しに活かしてまいります。改善事例についてご紹介します。

事例

申出内容	発生原因	当社対応
このような時期なので、訪問は遠慮して欲しい	全社員特にお客さまに訪問する社員の感染対策は施していましたが、訪問以外の手段を積極的に講じていませんでした	訪問による方法以外に、電話、オンラインによる勧誘体制を整備し、お客さまのご都合に合った方法を選択していただける体制を整えました。
訪問前の電話の相手が女性だったから、男性が来てびっくりした。	電話対応業務と訪問業務で別の担当者が対応しているため。	訪問させて頂く担当者について、氏名や性別を事前にお知らせするようにしました。

※ お客さまから頂いた苦情、お褒めの言葉などはHPに掲載し、適時更新を行っています。是非、ご覧下さい。

■ 「顧客本位の業務運営に関する原則」と本編との対応関係

	実施・不実施	取組方針	具体的な取組内容
【顧客の最良の利益の追求】			
原則 2	実施	1頁 (A・B)	1頁 (1~4)
(注)	実施	2頁 (C・D・E)	2頁 (5~8) / 3頁 (9~12)
【利益相反の適切な管理】			
原則 3	実施	6頁 J	6頁 (20・22・23)
(注)	実施	6頁 K	6頁 (23・24)
【手数料の明確化】			
原則 4	実施	4頁 H	4頁 18
【重要な情報の分かりやすい提供】			
原則 5	実施	4頁 (F・G・H)	4頁 (13・14)
(注 1)	実施	4頁 (F・G・H)	4頁 15 / 6頁 22
(注 2)	－ (非該当)	複数の金融商品・サービスをパッケージで販売・推奨していないため	複数の金融商品・サービスをパッケージで販売・推奨していないため
(注 3)	実施	4頁 (F・G・H)	4頁 (16・18)
(注 4)	実施	4頁 (F・G・H)	4頁 (13・14・18)
(注 5)	実施	4頁 (F・G)	4頁 17
【顧客にふさわしいサービスの提供】			
原則 6	実施	4頁 F / 5頁 F	4頁 (15・18) / 5頁 20
(注 1)	実施	4頁 F / 5頁 E	4頁 18 / 5頁 (20・21)
(注 2)	－ (非該当)	複数の金融商品・サービスをパッケージで販売・推奨していないため	複数の金融商品・サービスをパッケージで販売・推奨していないため
(注 3)	－ (非該当)	金融商品の組成に携わることはないため	金融商品の組成に携わることはないため
(注 4)	実施	4頁 F / 5頁 F	4頁 18 / 5頁 (20・21)
(注 5)	実施	5頁 I / 7頁 L	5頁 19 / 7頁 34
【従業員に対する適切な動機付けの仕組み等】			
原則 7	実施	7頁 L	7頁 (25~29)
(注)	実施	8頁 (M・N)	8頁 (30~33)

※ 詳細については金融庁HP (<https://www.fsa.go.jp/index.html>) をご覧ください。