

2019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（KPI）の結果について

2020年7月30日

NHSインシュアランスグループ



2019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 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

NHSインシュアランスグループは、「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。

主な取組み

- ✓ 「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いたしました。
- ✓ 2019年度の経営方針発表会において、経営理念の内容および理念に即した業務運営の徹底について、グループCEO 樋口より改めて全社員に周知いたしました。
- ✓ 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する等、全社員への浸透を推進しています。



NHS




SOKISHA
CORPORATION



 **FEA**
Financial Expert Association



Life
NAVI
PARTNERS

2019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 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

NHSインシュアランスグループは、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。

主な取組み

- ✓ お申込み時におけるご注意点や不利益事項等について、適切に説明したこと、またご理解いただいたことを専用シートを用いて確認しています（全社）。
- ✓ 厚生労働省が推進する「認知症サポーター」資格の取得を全社員に推進しています。（NHS・創企社）
- ✓ ご高齢のお客さまへは、面談時にご親族の同席を依頼するなど、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。（全社）
- ✓ 生命保険・損害保険の販売資格を有した専門性の高い募集人によって、お客さまへの情報提供の幅を広げるよう務めています。（FEA・LNP）



NHS




SOKISHA
CORPORATION



 **FEA**
Financial Expert Association



Life
NAVI
PARTNERS

2019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 取組状況 ～方針4.

方針4. ご契約後における十分なアフターフォロー

NHSインシュアランスグループでは、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。

そのため、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

- ✓ 加入期間に応じて定期的に、ご加入中の保険について、保障内容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。（全社）
- ✓ 契約月より4回目のお支払いの間は、保険のご継続に係るご不安やご不満が発生しやすいことから、その解消の為、月に一度専任の担当者より連絡をしています。（NHS）
- ✓ お客さまから頂戴した声について、「苦情」や「お客さまの言葉」を毎月社内で共有し、業務改善に活かしています。（全社）
- ✓ 契約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、毎月社内で共有し、業務品質改善に活かしています。（全社）



NHS




SOKISHA
CORPORATION



 **FEA**
Financial Expert Association



Life
NAVI
PARTNERS

2019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 取組状況 ～方針5.

方針5. 適切な利益相反管理と保険募集管理、顧客サポート管理

NHSインシュアランスグループは、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、NHSグループ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。

主な取組み

- ✓ お客さまからの苦情・ご意見・ご要望等は、経営陣も目を通しており、指示・指導を行う等の全社をあげた取り組みを行っています。（全社）
- ✓ 苦情・ご意見・ご要望等については、募集人にフィードバックを行うのみならず、それらの収集・分析を通じて、既存業務の改善も図っています。（全社）
- ✓ 乗換募集においては、不利益事項をご理解いただいたことを専用シートを用いて確認いただくとともに、サンキューコール時に再度説明を行っています。（全社）



NHS




SOKISHA
CORPORATION



 **FEA**
Financial Expert Association



Life
NAVI
PARTNERS

2019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 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

NHSインシュアランスグループは、役職員がお客さま志向のサービスをご提供するにあたり必要な知識やスキルの習得を図るための教育・研修に努めます。

また、役職員によるサービスのご提供状況について、お客さま志向の観点を業績評価に反映させることにより、役職員全体のお客さま志向の向上に努めます。

主な取組み

- ✓ お客さまにとって最善と考える保険商品をご提案するために、社内において各種保険商品知識の習得や保険募集スキル向上のための研修を定期的実施しています。（全社）
- ✓ コンプライアンス確保をテーマとした研修を実施しています。コンプライアンス意識の醸成と定着には、継続的な啓蒙が必須となると考えているため、定期的実施しています。（全社）
- ✓ お客さま志向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評価に反映しています。（NHS・創企社）
- ✓ お客さま志向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、2019年度の全社目標として設定しました。（NHS・創企社）



NHS




SOKISHA
CORPORATION



 **FEA**
Financial Expert Association




Life
NAVI
PARTNERS

2019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 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

NHSインシュアランスグループは、「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。

主な取組み

- ✓ 「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、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チェックしています。
- ✓ また、NHS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。
- ✓ 今後、上記委員会において、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、適時に開示いたします。



NHS



SOKESHA
CORPORATION



F E A
Financial Expert Association



Life
NAVI
PARTNERS

2019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

2018年度NHSインシュアランスグループは「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3項目を設定しました。2019年度の結果を公表いたします。



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NHSインシュアランスグループの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。

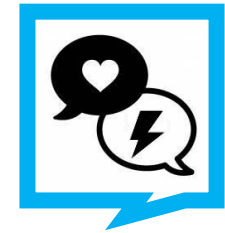


指標2.

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、NHSインシュアランスグループ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、NHSインシュアランスグループ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。

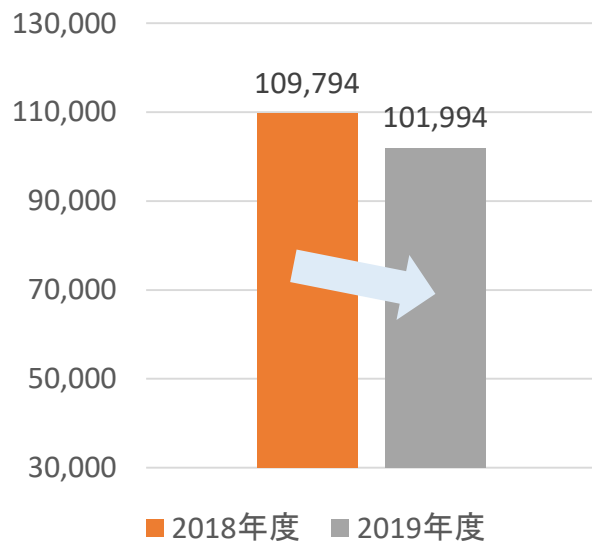
2019年度「お客さま中心の業務運営方針」に係る取組状況の振り返りと今後の取組みおよび成果指標（K P I）の結果

株式会社 NHS

2018年度NHSグループは「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3項目を設定しました。2019年度の結果を公表いたします。

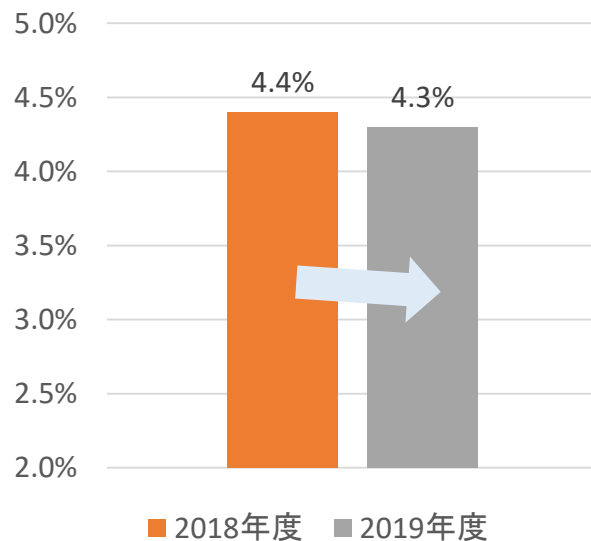
指標1.

お預かりしている契約件数



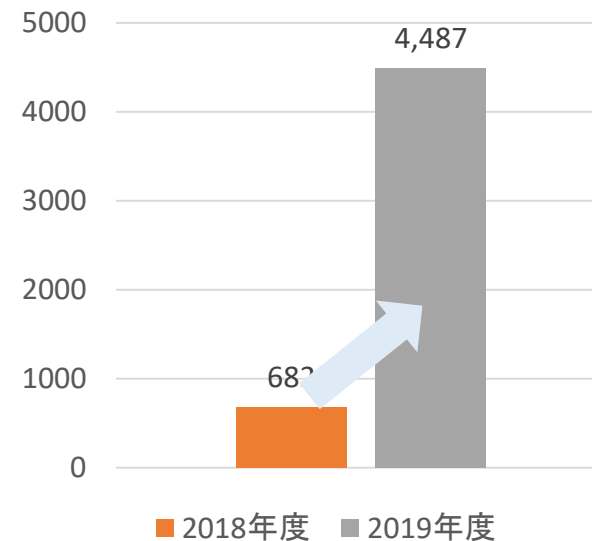
指標2.

早期消滅率



指標3.

お客さまの声の受付件数



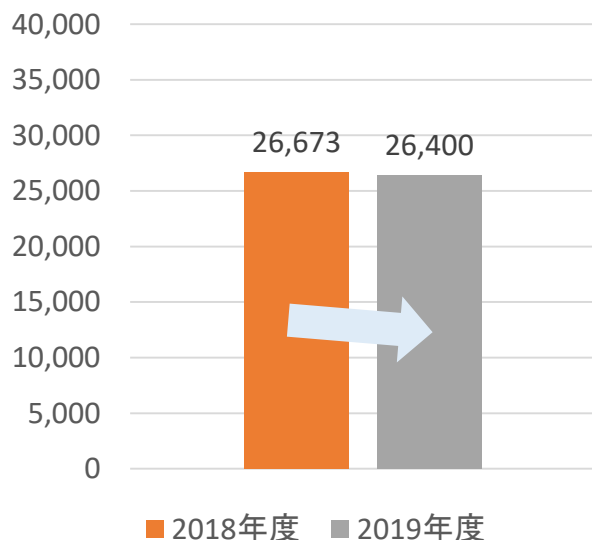
2019年度「お客さま中心の業務運営方針」に係る取組状況の振り返りと今後の取組みおよび 成果指標（K P I）の結果

株式会社 創企社

2018年度NHSグループは「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3項目を設定しました。2019年度の結果を公表いたします。

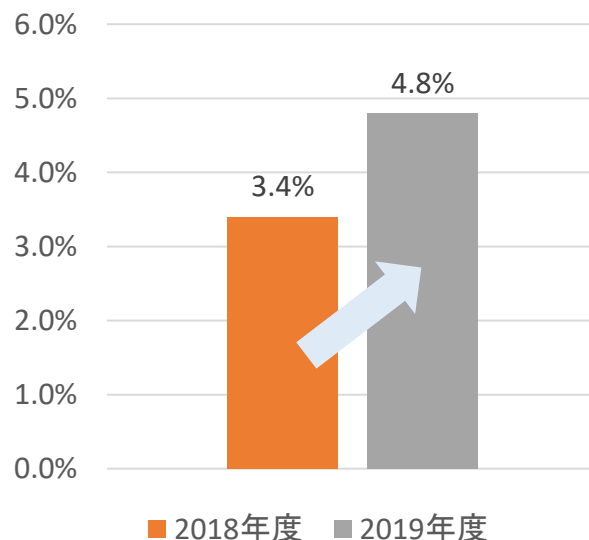
指標1.

お預かりしている契約件数



指標2.

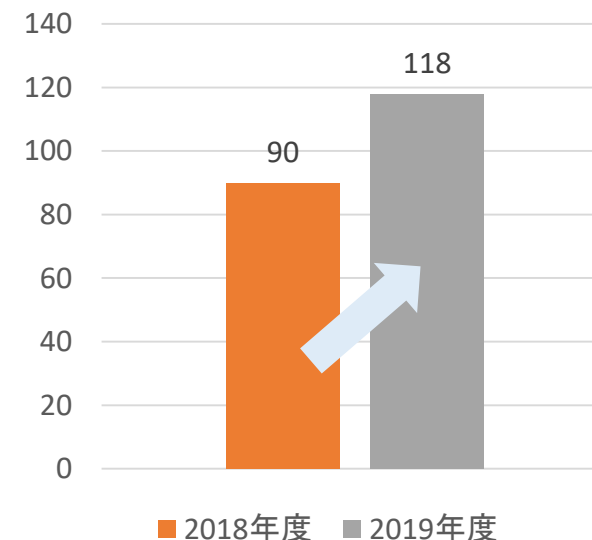
早期消滅率



※ 2018年度から算出を開始しました。

指標3.

お客さまの声の受付件数



※ 2018年度から算出を開始しました。

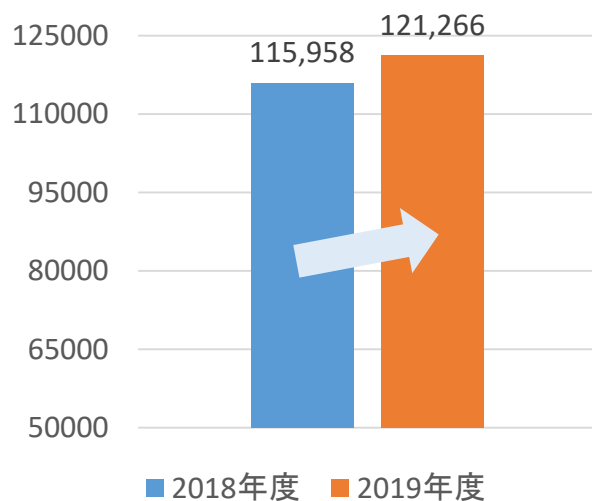
2019年度「お客さま中心の業務運営方針」に係る取組状況の振り返りと今後の取組みおよび成果指標（K P I）の結果

株式会社 FEA

2018年度NHSグループは「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3項目を設定しました。2019年度の結果を公表いたします。

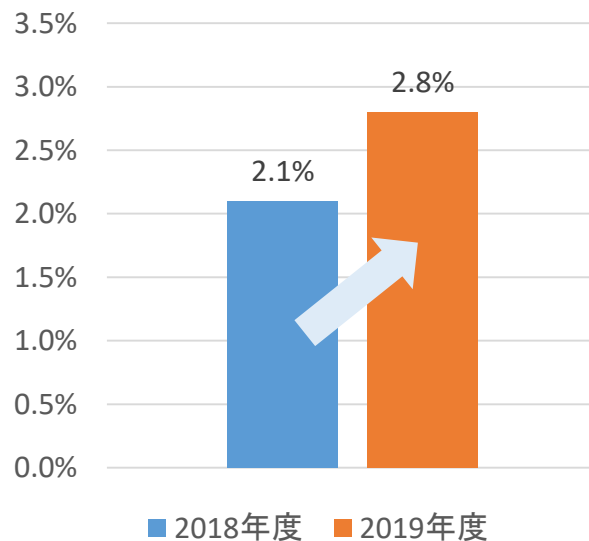
指標1.

お預かりしている契約件数



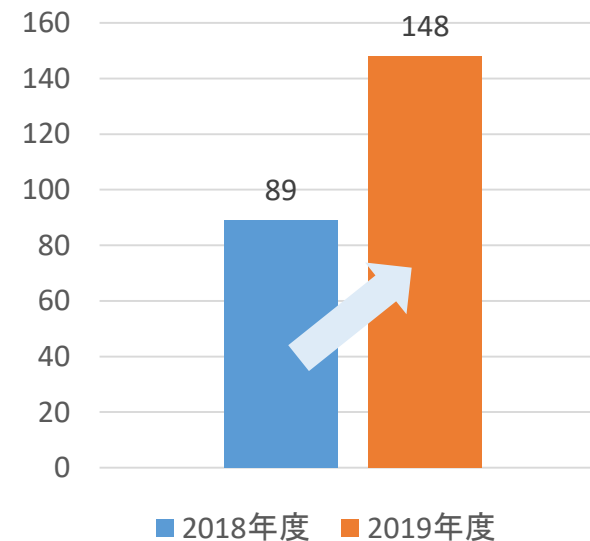
指標2.

早期消滅率



指標3.

お客さまの声の受付件数



2019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 LNP

2018年度NHSグループは「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3項目を設定しました。2019年度の結果を公表いたします。

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

※ 新設法人のため、実績はありません。次年度から掲載します。

「お客さまの声」からの改善取組み

- 弊社は、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	弊社対応
何かあった際は、どこに連絡すればいいですか？ 保険は難しいので安心して相談できるといいです。（NHS）	申込後のことについてどこに相談したらいいかご不安を感じていらっしゃいました。	2019年5月にお客さまへのサービス向上を図るため「お客さま相談課」を設置しました。お客さま相談課では、お客さまの要望にお応えできるよう専任のスタッフを配置しました。
両親は高齢なので、保険の提案時には親族を同席させるべき。 （NHS・創企社）	お客さまに電話や訪問する際、すべてのお客さまにお子様や親族の同席をお願いしていますが、親族の同席が叶わなかったため、配偶者同席のもと保険の提案を行いました。お子様の同席可能な日程を調整するべきでした。	親族の同席を強くお勧めするため、パンフレットを作成しました。また「親族同席率」を経営の重要な指標ととらえ、毎月のコンプライアンス委員会で同席率の進捗を確認し、対策を講じています。

※ 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。

