

2017年6月30日
株式会社創企社

「お客さま中心の業務運営方針」の策定について

株式会社NHS、およびグループ会社（代表取締役社長 樋口 公裕）は、お客さまが常に最善の利益を図れるよう、よりいっそうのお客さま中心の業務運営を行うために、「お客さま中心の業務運営方針」を策定いたしました。

当社は、「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」をビジョンとして掲げています。そして、その実現に向けて、お客さま中心主義をはじめとする行動指針に基づき、業務運営を行っています。

今般、2017年3月30日に公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」（金融庁）を受け、当社は本原則を採択するとともに、当社としてのお客さま中心の業務運営を実現するための方針を策定し、公表することといたしました。

当社は、今後においても、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ために、全従業員に対してお客さま中心の考え方を啓蒙し続け、本方針に基づいた業務運営を行うことを積極的に推進してまいります。

なお、本方針に掲げる取り組み状況については、定期的にその状況を把握し、必要に応じて見直しを図るとともに、ホームページ等にて公表いたします。

以上

お客さま中心の業務運営方針

株式会社 NHS、およびグループ会社（以下、「NHS グループ」という）は、お客さまが常に最善の利益を図れるよう、よりいっそうのお客さま中心の業務運営を行うために、本方針を定めます。

<方針 1> 企業文化としてのお客さま志向の醸成・定着

NHS 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。

<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

NHS グループは、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。

<方針 3> 保険募集時における十分な情報の提供

NHS グループは、お客さまの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。

<方針 4> ご契約後における十分なアフターフォロー

NHS 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。

<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 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。

<方針6> お客さま志向実現のための教育・報酬体系

NHS 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。

<方針7> お客さま中心の業務運営品質の維持・向上

NHS 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。

以上

「お客さま中心の業務運営方針」における主な取り組み

＜方針1＞ 企業文化としてのお客さま志向の醸成・定着

NHS 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、継続的かつ一定水準以上のサービス品質をご提供できるよう努めます。

＜主な取り組み＞

■ 経営理念

NHS グループは、経営理念として MISSION(存在意義)・VISION(目指すべき方向性)を、以下のとおり定めています。

MISSION : 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
VISION : 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目指す

これらの経営理念に加え、以下の VALUE(行動指針)を定めています。

- ✓ お客さま中心主義
- ✓ たゆまぬ向上心
- ✓ 誠実さと高い倫理観
- ✓ Win-Win の精神
- ✓ ダイバーシティの推進

全てのグループ役職員が行動指針に基づき、日々業務に取り組むことにより、お客さま志向のサービスのご提供を実現します。

■ 企業文化の定着

経営理念の実現のためには、お客さま志向の考えを全てのグループ役職員が持つ必要があります。

そのため、NHS グループでは、定期的にマネジメントメッセージを発信するとともに、営業推進のみならず、お客さま志向の本質であるコンプライアンスの徹底を図るための教育・研修を定期的実施しています。

<方針2> お客さま満足向上のための最適なサービスの提供

NHS グループは、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て、最も適切なご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、お客さま満足向上を図ることに努めます。

<主な取り組み>

■お客さまに寄り添うサービスのご提供

NHS グループでは、お客さまのご意向を把握する際には、専用シートを用いてお客さまの加入目的やご不安に感じること、ご家族構成や既に参加している保険商品等を具体的に把握し、「どのような保障を必要としているのか」をお客さまとの双方向のコミュニケーションにより整理しています。把握したご意向に基づき、お客さまの資産状況や社会保障制度等を勘案のうえ、お客さまにとって最善となる保険商品をご提案しています。

NHS グループでは、保険商品のご提案ありきの姿勢がお客さまに寄り添うサービスとは考えていません。そのため、お客さまの状況等によっては、お客さまのご意向に異を唱え、現状維持や加入済み保険商品の整理をご提案することがあります。

■お申込み、成立後の十分なサービスのご提供

NHS グループでは、お客さまに永く保険契約をご継続いただき、ご安心して豊かな人生を実現いただくために、保険にお申込みいただいたお客さまに対するサンキューコール（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、等をお電話にてご説明）の実施や、保険金・給付金のご請求漏れを防ぐために専任の担当者による請求勧奨等をお電話・訪問により実施しています。

<方針3> 保険募集時における十分な情報の提供

NHS 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。

<主な取り組み>

■お客さま視点に立った十分、かつ、分かりやすいご説明

NHS グループでは、お客さまに対し保険商品のご提案を行う際、お申込みに至るまでのご意向の状況について、変遷も含めて専用シートを用いてお客さまに確認いただいています。

また、お客さまと NHS グループの保険募集人では、専門性の観点から保有している情報が非対称となるケースがあると考えています。そのため、お客さまがご意向に沿った保険商品の選択を行えるよう、保険の基本的な仕組みや、保険商品ごとの特性やデメリットをご説明するとともに、お申し込み時におけるご注意点や不利益事項等について、専用シートを用いて確認いただいています。

なお、ご高齢のお客さまについては、ご推奨する保険会社を問わず、お客さまのご親族に対して、お客さまがお申込を検討している保険商品に係る保障内容等のご説明も積極的に行っています。

<方針4> ご契約後における十分なフォロー

NHS 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。

<主な取り組み>

■お客さまへのアフターフォロー

NHS グループでは、お客さまに永く保険契約をご継続いただき、保険を通じて豊かな人生を実現いただくために、十分なアフターフォローサービスをご提供しています。

例えば、お客さまにお申込みいただいた保険商品の内容について、ご契約後一定期間が過ぎてしまうと、忘れてしまう傾向が一般的にあります。そのため、専任の担当者が、ご加入の保険の保障内容を改めてご説明するとともに、保険の根幹とも言える保険金・給付金の請求漏れがないか否かの確認や新商品のご案内等、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。

また、お客さまの意図せぬ保険契約の失効を防ぐため、専任の担当者より、定期的に保険料の収納についてのご案内を行っています。

<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 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。

<主な取り組み>

■推奨商品の選定

NHS グループでは、お客さまの多様なニーズにお応えすべく、多くの生命保険会社、損害保険会社、少額短期保険会社と募集委託契約を締結しています。

保険代理店の利益を優先することにより、お客さまの利益が不当に害されることがないように特定の分野・保険会社に偏らず、お客さまにご納得いただける保険商品のご提案を行います。

■適切な保険募集管理

NHS グループでは、適切な保険募集管理を行うために、営業部門とは独立した保険募集管理部門を設置しています。

当該部門が、募集品質の維持・向上を図るために、保険会社基準ではない独自の基準を策定し、日々の募集状況を把握しているほか、社内に内在している種々のコンプライアンス情報を収集・分析し、改善を図る、いわゆる PDCA サイクルの継続的な実践を行っています。

■お客さまの声を活かした業務改善

NHS グループでは、お客さまより寄せられるご意見を「日々の業務運営上の綻びを教えていただく最良の機会」と捉えています。

そのため、ご意見やご要望については、経営陣も全て目を通しており、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。

また、お客さまからのご意見やご要望について、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。

<方針6> お客さま志向実現のための教育・報酬体系

NHS 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。

<主な取り組み>

■お客さま志向に資する募集人教育の実施

NHS グループでは、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、社会保障制度等の周辺知識の習得のための研修を実施するとともに、FP 試験等の専門資格の取得を推奨しています。

また、お客さまが安心して NHS グループの募集人を通じて保険商品にお申込みいただくために、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、定期的を実施しています。

■お客さま志向に基づく募集人の評価

NHS グループでは、お客さまよりお預かりした保険商品のお申込み状況を業績評価に反映するだけでなく、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も当該評価に反映しています。

NHS グループでは、上記項目も評価項目とすることで、よりお客さま志向に基づいた保険募集が可能となると考えています。

<方針7> お客さま中心の業務運営品質の維持・向上

NHS 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。

<主な取り組み>

■お客さま中心の業務運営

NHS グループでは、「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。

■業務運営状況の客観的な立場からの評価と PDCA サイクルの実践

NHS グループでは、お客さま中心の業務運営となっているか否かについて、上述のコンプライアンス部門だけではなく、内部監査や外部専門家による外部監査を通じても把握しています。

とりわけ、客観性が確保された外部監査による業務運営状況の有効性評価を行うことにより、お客さま中心の業務運営を継続的に続けていくために必要な PDCA サイクルが、より適切かつ効果的に実践できると考えています。