

2022 年 3 月 25 日
日本生命保険相互会社

お客様本位の業務運営に関する方針の改定および
2021 年度お客様満足度結果について

日本生命保険相互会社（社長：清水博、以下「当社」）は、お客様本位の業務運営のさらなる推進を図るべく、「お客様本位の業務運営に係る方針」を改定しました。

当社は、2017 年 3 月に「お客様本位の業務運営に係る方針」を定めて以降、お客様本位の業務運営をより一層推進する観点から、継続的な取り組みの強化・充実を行っており、その結果を公表しています。

この度、お客様が真に求める商品・サービスの提供に向け、全ての部門が日常業務として一層実践していくことを目的に、全社方針を改定するとともに、当社取り組みをお客様にご理解いただくべく、チャンネル毎の具体的なお客様本位の取組を開示してまいります。

また、2021 年度のお客様本位の業務運営に係る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、2021 年度より調査方法を変更し、従来の郵送調査に加え、Web 調査を開始しました。

加えて、調査対象のお客様についても、お客様のご加入されるチャンネルの拡大を反映し、2021 年度より、「営業職員チャンネル・代理店チャンネル・銀行窓販チャンネル」からご加入いただいたお客様を対象とした調査に変更しています。

2021 年度調査の結果、全体として 91.4%のお客様に「満足」「やや満足」とご回答いただきました。

今後も、お客様から頂戴する声にも真摯に対応し、「お客様本位」を最優先に、あらゆる取り組みを進めてまいります。

以 上

2021-3567G, 広報部

お客様本位の業務運営に係る方針

制定 平成29年3月16日

改定 令和4年3月25日

1. あらゆる業務でのお客様本位の業務運営の実践

- 私たちは、あらゆる業務においてお客様本位で行動します。その実現に向け、お客様本位の業務運営を徹底・推進する態勢を構築し、目標を定めて実践するとともに、その取組結果についても公表します。

2. よりよい商品・サービスのご提供と、お客様に相応しいコンサルティングの実施

- 私たちは、お客様のニーズに沿うよう、商品・サービスのラインナップを充実させるとともに、お客様の商品等に関する知識、加入目的、ご年齢や家族構成、財産状況等を総合的に踏まえた、お客様に相応しいコンサルティングを通じて、お客様に信頼いただけるよう最善を尽くします。
- また、お客様のご意向に沿った最適な商品・サービスを選択頂けるよう、ご契約に関する重要な情報を、適切な資料を提供しながら分かりやすくお伝えしてまいります。

3. 確実な保障責任の全う

- 私たちは、商品のご加入からお支払いに至るまで、お客様のご要望に合ったアフターサービスや情報提供を行い、お客様に寄り添い、お客様の輪を拡げます。
- また、将来の保険金・給付金を確実にお支払いする為に、適切な資産運用に努めます。
- こうした取組を通じ、長期にわたる保障責任を全うします。

4. 利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守

- 私たちは、お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれがある取引について適切に管理します。
- また、これに留まらず、あらゆる場面で、ルール・マナーを守り、お客様とともに行動します。

5. お客様の声を活かす取組・結果の検証

- 私たちは、お客様の声を大切にし、学び、サービス向上に努めます。
- その実現に向けて、お客様のご意見・ご要望だけでなく、お客様の立場に立った従業員の提案等、幅広くお客様の声を収集し、業務改善につなげるとともに、その取組結果を検証します。

6. 一人一人がお客様本位で行動する為の取組

- 私たちは、従業員があらゆる業務においてお客様のご要望に誠実・迅速にお応えし、お客様本位で行動できるよう、本方針の浸透・定着に取り組むとともに、適切な評価体系等も整備します。
- また、適切なサービスをご提供できる高い専門性・職業倫理を持った従業員を育成します。

以上

2022年度 お客様本位の業務運営の取組について

**2022年3月
日本生命保険相互会社**

I. 当社のお客様本位の取組について

当社のお客様本位の取組について

- 日本生命は創業以来、経営基本理念として「国民各層が真に求める保険を提供し、充実したサービスを行ない、契約者に対する経済的保障責任を誠実に果たすことを第一義とする」旨を掲げてまいりました。
- 当理念に基づき、お客様ニーズにお応えする商品ラインアップの拡充、アフターサービスの充実、迅速な保険金・給付金のお支払い等に努めてまいりました。
- 昨今では、社会全体の高齢化やコロナ禍等のお客様を取り巻く環境の変化を踏まえ、Face-to-Faceでのサービス提供の充実や、デジタルを活用した利便性向上を通じ、全てのお客様が安心かつ便利に、ご加入、アフターサービス等のご利用をいただける環境の整備も進めています。
- 今後も、こうした取り組みを進めるとともに、お客様から頂戴する声にも真摯に対応し、「お客様本位」を最優先に、あらゆる取組を進めてまいります。

ご覧いただくにあたって

- 日本生命では、弊社全体の「お客様本位の業務運営方針」に沿う形で、チャネル毎（営業職員・代理店・金融機関代理店・企業保険）に具体的なお客様本位の取組を策定しております。
- ご覧いただく際には、「お客様本位の業務運営方針」とともに、お客様がご加入、もしくは現在ご加入を検討されているチャネルの取組をご覧ください。

Ⅱ. 当社お客様本位の業務運営の方針（2022.3改定）

方針1

あらゆる業務でのお客様本位の 業務運営の実践

- 私たちは、あらゆる業務においてお客様本位で行動します。その実現に向け、お客様本位の業務運営を徹底・推進する態勢を構築し、目標を定めて実践するとともに、その取組結果についても公表します。

方針2

よりよい商品・サービスのご提供と、 お客様に相応しいコンサルティングの実施

- 私たちは、お客様のニーズに沿うよう商品・サービスのラインアップを充実させるとともに、お客様の商品等に関する知識、加入目的、ご年齢や家族構成、財産状況等を総合的に踏まえた、お客様に相応しいコンサルティングを通じて、お客様に信頼いただけるよう最善を尽くします。
- また、お客様のご意向に沿った最適な商品・サービスを選択いただけるよう、ご契約に関する重要な情報を、適切な資料を提供しながら分かりやすくお伝えしてまいります。

方針3

確実な保障責任の全う

- 私たちは、商品のご加入からお支払いに至るまで、お客様のご要望に合ったアフターサービスや情報提供を行い、お客様に寄り添い、お客様の輪を拡げます。
- また、将来の保険金・給付金を確実にお支払いする為に、適切な資産運用に努めます。
- こうした取組を通じ、長期にわたる保障責任を全うします。

方針4

利益相反の適切な管理、 コンプライアンスの遵守

- 私たちは、お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれがある取引について適切に管理します。
- また、これに留まらず、あらゆる場面で、ルール・マナーを守り、お客様とともに行動します。

方針5

お客様の声を活かす取組・結果の検証

- 私たちは、お客様の声を大切にし、学び、サービス向上に努めます。
- その実現に向けて、お客様のご意見・ご要望だけでなく、お客様の立場に立った従業員の提案等、幅広くお客様の声を収集し、業務改善につなげるとともに、その取組結果を検証します。

方針6

一人一人がお客様本位で行動する 為の取組

- 私たちは、従業員があらゆる業務においてお客様のご要望に誠実・迅速にお応えし、お客様本位で行動できるよう、本方針の浸透・定着に取組むとともに、適切な評価体系等も整備します。
- また、適切なサービスをご提供できる高い専門性・職業倫理を持った従業員を育成します。

Ⅲ－１．営業職員チャネルの取組について

方針1 あらゆる業務でのお客様本位の業務運営の実践

考え方

- 私たちは、あらゆる業務においてお客様本位で行動します。その実現に向け、お客様本位の業務運営を徹底・推進する態勢を構築し、目標を定めて実践するとともに、その取組結果についても公表します。

具体取組

- お客様本位に係る検討体制の整備、定期的な見直し、経営への反映
 - 当社は、お客様本位の業務運営をより一層推進する為、「お客様本位の業務運営に係る方針」を制定・公表するとともに、時代の変化を捉え、定期的な見直しを図ってまいります。
 - お客様本位の業務運営に係る取組について、経営会議の諮問機関として「お客様本位の業務運営推進委員会」を設置し、取組内容や進捗状況等について審議を行うとともに、経営会議・取締役会に対して報告を行ってまいります。
- お客様本位を実現する為の進め方
 - お客様本位の取組を進める為、お客様との接点となるチャネル・領域別に、各方針ごとの目標と年間を通じた取組を定め、年間を通じたPDCAを行い、取組の高度化を図ってまいります。
- お客様本位に関する指標の設定
 - 全社のお客様本位の取組内容の定着を測る資料として「お客様満足度」を定めるとともに、各チャネル・領域ごとに取組む数量的な指標を定め、お客様本位の業務運営を推進してまいります。
- 会社としての取組の対外的な公表
 - 当方針およびそれに基づく年間取組内容について、お客様本位の業務運営推進委員会にて審議を行ったうえで、経営会議・取締役会への報告を行い、定期的に更新・公表してまいります。

Ⅲ－１．営業職員チャネルの取組について

方針2 よりよい商品・サービスのご提供と、お客様に相応しいコンサルティングの実施

考え方

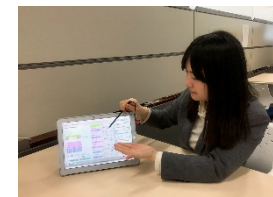
■ 販売チャネルに関する取組

- 営業職員の活動により、お客様の情報やニーズをお伺いし、お客様のまだ気づかれていないリスクに関することも含め、最適なコンサルティングを行うことが重要と考えています。
- お客様の希望される接点でのコンサルティングを行うことが重要と考えています。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組

- お客様のライフサイクル・ニーズ変化をタイムリーに把握した最適かつ最新の保障の分かりやすいご提案する為、携帯端末「TASKALL」を通じた保険シミュレーションのご提供や、お客様に保障内容等を分かりやすくご理解いただく為の動画の提供等を新たに実施しています。
- お客様の面前での活動に加え、スマートフォン・画面共有システム等、デジタルを活用し、お客様がご希望される接点でお手続きを実施できる体制を整えてまいります。
- 当社は、営業職員が、生命保険商品の内容・仕組み等への理解をさらに深めるとともに、お客様のご意向に対応した商品提案スキル等を向上できるよう、生命保険商品・付帯サービスに加え、社会保障制度等の知識研修や、生命保険商品提案のロールプレイング等のスキル研修を行っています。
- 当社は、お客様に最適な商品を選択いただけるよう、生命保険商品の募集にあたって以下の事項を徹底するよう努めてまいります。
 1. お客様の保険・その他金融商品に関する知識、生命保険商品加入の目的、お客様の年齢、家族状況、財産状況等を総合的に勘案してご提案いたします。
 2. 生命保険商品の内容や仕組みについては、お客様に十分ご理解いただけるよう分かりやすく説明し、お客様一人一人のニーズに対応していることを確認いたします。
 3. 変額年金、外貨建保険等の市場リスクが存在する商品については、1,2に加え、お客様の投資経験等に照らし、最適と考えられる商品をお勧めするとともに商品内容や仕組み、リスク等について適切な説明を行うように心掛けます。



営業職員用携帯端末
TASKALL

Ⅲ－１．営業職員チャネルの取組について

方針2 よりよい商品・サービスのご提供と、お客様に相応しいコンサルティングの実施

考え方

■ 販売チャネルに関する取組 (続き)

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組

- 生命保険商品のご提案にあたって使用するパンフレット等では、当該商品がお応えするニーズや、ご加入いただくことが想定される主なお客様層をお示しすることにより、ご提案した商品がお客様のご意向に対応しているかどうかを簡単にご確認いただけるよう努めています。
- 当社は、お申し込みに際し、お客様に生命保険商品の内容・仕組みをご理解いただく為に特に重要な情報を記載した「契約概要」（提案書）と、ご加入にあたって特にご注意いただきたい情報を記載した「注意喚起情報」を交付・説明しています。
- ご加入時に保険金・給付金等の額が確定している生命保険商品について、お客様にお支払いいただく保険料と、当社がお支払いする保険金・給付金等の金額等をお客様にご理解いただく為に、「契約概要」に保険料・保険金額・支払事由等を、「注意喚起情報」に保障の開始時期や保険金・給付金等をお支払いできない場合等を記載しています。
- また、特定保険契約（ご加入時に保険会社が支払う保険金・給付金等の金額が確定しておらず、運用リスク等がお客様のご負担となる投資性の強い商品）については、ご加入時に保険金・給付金等の金額が確定しておらず、保険料のうち運用の原資となる金額が重要である為、他の類似の金融商品との比較可能性を担保する観点も踏まえ、「注意喚起情報」にお客様のご負担となる費用（保険契約関係費、資産運用関係費等）を記載しています。

Ⅲ－１．営業職員チャネルの取組について

方針2 よりよい商品・サービスのご提供と、お客様に相応しいコンサルティングの実施

考え方

■ 販売チャネルに関する取組

(続き)

■ 商品開発に関する取組

- お客様のニーズや社会の要請に沿って、商品・サービスのラインアップを充実していくことが重要と考えています。

■ 事務手続きに関する取組

- お客様にご契約をいただくにあたり、スムーズなお手続に向けたインターフェイス構築による利便性の高いサービス提供を行うことが重要と考えています。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組

- 「みらいのカタチ」等、複数の生命保険商品を組み合わせでご提案する際には、お客様が個別にご加入することをご検討いただけるよう、「契約概要」において個々の生命保険商品における保険料や保障内容等の重要な情報をご説明しています。
- 当社の商品ラインアップを補完する目的で募集を受託している他の保険会社の商品についても、当該保険会社と協議し、商品の特性に応じ、お客様のご意向等に対応した商品提案や、重要な情報の提供等が適切に行えるように努めています。

■ 商品開発に関する取組

- 当社は、お客様一人一人の人生に寄り添う保険商品「みらいのカタチ」に加え、高齢化等の社会課題を捉えた商品や経営者様向け商品等、フルラインアップで商品提供するとともに、商品ラインアップの拡充や保障内容のバージョンアップに取り組んでいます。
- ご契約者様向けに提供している商品付帯サービスや、高齢化社会を支えるシニアのお客様向けサービス等の充実にも取り組んでいます。
- 加えて、お客様の健康増進支援に資するサービスの拡充にも取り組んでまいります。

※ 当社商品についてはリンク先をご参照ください。 <https://www.nissay.co.jp/kojin/shohin/ichiran/seiho.html>

■ 事務手続きに関する取組

- ご契約場面でのお客様利便性の向上に向けて、ご契約手続きを簡潔にするとともに、分かりやすい帳票や手続画面の作成を進めています。
- ご高齢のお客様がご契約される際には、ご親族の同席をお願いする等、お客様に応じ、適切な対応が行えるよう取組を行っています。



Ⅲ－１．営業職員チャネルの取組について

方針3 確実な保障責任の全う

考え方

■ 販売チャネルに関する取組

- 営業職員による契約のアフターフォローを行う中で、支払事由を漏れなく迅速に捉え、ご契約に関する情報を提供し、保障責任を全うすることが重要と考えています。

■ 事務に関する取組

- 確実なお支払いの実施に向け、適切な情報提供等を通じたお客様との接点確保や事務処理体制の構築を行うことが重要と考えています。

■ 資産運用に関する取組

- 保障責任を全うする為、お預かりした資産について、安全性・収益性・流動性に加え、公共性を勘案した資産運用を実施することが重要と考えています。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組

- 「ご契約内容確認活動」を通じて、ご加入の生命保険商品の内容をご確認いただいているほか、お支払いできる可能性のある事由が無いかの確認を実施してまいります。



画面共有システムを用いた
遠隔でのご契約内容確認活動

■ 事務に関する取組

- 年に1回「ご契約内容のお知らせ」(現在ご加入の生命保険商品の内容等をお知らせする通知)を送付する等、適切な情報提供を実施しています。
- 高齢のお客様には、ご契約情報家族連絡サービス提供し、ご加入の生命保険商品の情報を年1回家族にお知らせしています。
- ニッセイホームページや日本生命アプリにおけるご契約内容の確認等が可能な体制を構築しています。また、正確・迅速なお支払いに向けた人材育成やシステム対応を継続的に実施しています。



日本生命
アプリ

■ 資産運用に関する取組

- 厳格なリスク管理を前提として、バランスの取れた分散型ポートフォリオを構築すると共に、ESG投融資の強化を通じて運用収益の向上と持続可能な社会の実現の両立を目指してまいります。

Ⅲ－１．営業職員チャネルの取組について

方針4 利益相反の適切な管理、コンプライアンスの遵守

考え方

■ 販売チャネルに関する取組

- 販売活動において、お客様に利益の保護に万全を尽くす為、販売ルールを遵守し、適切な販売活動を進めることが重要と考えています。

■ 資産運用に関する取組

- お預かりした資産の運用にあたっては、お客様の利益の保護に万全を尽くす為、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引（利益相反の可能性のある取引）の発生を防止する体制を整備することが重要と考えています。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組

- お客様の利益が不当に害されることの無いよう、お客様のニーズに合った商品の提案や、ルールに沿った販売活動に努めています。
- また、コンプライアンスの遵守に向けて、社内放送等を通じた教育や、コンプライアンスの理解度向上に向けたテスト等を実施し、運営の実効化に努めています。

■ 資産運用に関する取組

- 当社では「利益相反管理方針」等の規程を整備し、利益相反の把握・管理を行っています。
- 具体的には、営業部門と資産運用部門の組織を分離し、取引関係の有無等に関わらず資産運用部門が独立して投資判断を行う体制を構築しています。
- また、当社の投資先に対する議決権行使についても、投資先企業との保険取引関係の有無等に関わらず、資産運用部門が独立して判断を行っています。

※「スチュワードシップ活動報告書」についてはリンク先をご参照ください。

https://www.nissay.co.jp/kaisha/otsutaeshitai/shisan_unyou/ssc/



スチュワードシップ活動
報告書

Ⅲ－１．営業職員チャネルの取組について

方針5 お客様の声を活かす取組・結果の検証

考え方

■ 販売チャネルに関する取組

- 営業職員チャネルに寄せられたお客様の声を分析し、サービス向上に努めることが重要と考えています。
- また、当社のあらゆる窓口に寄せられるお客様からのご意見、ご要望、ご不満等を「お客様の声」として受けとめ、社内で共有し業務運営に反映することが重要であると考えています。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組

- お客様から寄せられたご意見、ご要望、ご不満等を「お客様の声」として真摯に受けとめ、「お客様の声」に、誠実かつ迅速にお応えするよう努めています。また、お客様の声について課題を分析し、根本的な解決に繋げるよう取組んでいます。
- また、当社の生命保険商品や事務・サービスに関する評価・ご意見をいただく「お客様満足度調査」を実施し、そのご意見を踏まえたサービスの向上に取組んでいます。
- 全国各地のお客様に、当社の事業活動を説明し、経営全般や生命保険商品、事務・サービス等に関するご意見、ご要望等をお伺いする「ニッセイ懇話会」を開催し、ご意見を伺い、経営に活かしています。
- 加えて、お客様対応の専門家や社外の消費生活アドバイザー等から、事務・サービス全般やお客様向けの説明資料等についてご意見をいただく「消費者モニター会議」を開催し、収集したご意見を踏まえ、お客様サービスの改善に努めています。



コールセンターでの対応



ニッセイ懇話会の様子



消費者モニター会議
※2020年度はweb・書面にて開催

Ⅲ－１．営業職員チャネルの取組について

方針6 一人一人がお客様本位で行動する為の取組

考え方

■ 販売チャネルに関する取組

- 当社は、保険募集のみに着目することなく、情報提供等のお客様サービス等も総合的に勘案した業績評価体系を構築し、当社職員がお客様の利益を追求することができるような体制を整備することが重要と考えています。
- また、営業職員・営業管理職に対し、お客様本位の業務運営の浸透に努めるとともに、専門性や職業倫理を保持させる観点から、研修・教育を実施し、お客様本位の業務運営をより一層推進することが重要と考えています。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組

- 営業職員について、保険募集だけでなく、ご契約の継続状況や情報提供、ご加入後のお手続き等のお客様サービスの提供といった要素も盛り込んだ、多面的な業績評価体系を構築するよう努めています。加えて、今年度、お客様本位の営業活動を後押しする為の職員制度の見直しを進めています。
- 営業職員や販売組織を対象とする販売促進施策については、お客様の利益を損なう可能性のある過度な内容・水準とならないよう、社内ルールを設定しています。
- 「お客様本位の業務運営に係る方針」の浸透に向け、全役員・職員が携行する「職員必携」に経営基本理念を分かりやすいメッセージ形式とした「私たちの誓い」を記載し、さらに会議・研修等で唱和する等の取組を行っています。
※「私たちの誓い」についてはリンク先をご参照ください。
<https://www.nissay.co.jp/kaisha/otsutaeshitai/koe.html>
- 加えて、毎年役員が各支社を訪問し、経営理念やお客様本位の重要性について語りかけを行い、理念の浸透を図るとともに、販売現場においてお客様本位を実現する為の意見の収集を行い、現場と本部の双方向でお客様本位の高度化に向けた取組を実施しています。

Ⅲ－２．代理店チャネルの取組について

方針1 あらゆる業務でのお客様本位の業務運営の実践

考え方

- 私たちは、あらゆる業務においてお客様本位で行動します。その実現に向け、お客様本位の業務運営を徹底・推進する態勢を構築し、目標を定めて実践するとともに、その取組結果についても公表します。

具体取組

- お客様本位に係る検討体制の整備、定期的な見直し、経営への反映
 - 当社は、お客様本位の業務運営をより一層推進する為、「お客様本位の業務運営に係る方針」を制定・公表するとともに、時代の変化を捉え、定期的な見直しを図ってまいります。
 - お客様本位の業務運営に係る取組について、経営会議の諮問機関として「お客様本位の業務運営推進委員会」を設置し、取組内容や進捗状況等について審議を行うとともに、経営会議・取締役会に対して報告を行ってまいります。
- お客様本位を実現する為の進め方
 - お客様本位の取組を進める為、お客様との接点となるチャネル・領域別に、各方針ごとの目標と年間を通じた取組を定め、年間を通じたPDCAを行い、取組の高度化を図ってまいります。
- お客様本位に関する指標の設定
 - 全社のお客様本位の取組内容の定着を測る資料として「お客様満足度」を定めるとともに、各チャネル・領域ごとに取組む数量的な指標を定め、お客様本位の業務運営を推進してまいります。
- 会社としての取組の対外的な公表
 - 当方針およびそれに基づく年間取組内容について、お客様本位の業務運営推進委員会にて審議を行ったうえで、経営会議・取締役会への報告を行い、定期的に更新・公表してまいります。

Ⅲ－２．代理店チャネルの取組について

方針2 よりよい商品・サービスのご提供と、お客様に相応しいコンサルティングの実施

考え方

■ 販売チャネルに関する取組

- 代理店を通じた販売を行うことを踏まえ、お客様に最適な商品を選択いただけるよう、代理店によるコンサルティング販売をサポート・推進してまいります。

■ 商品開発に関する取組

- お客様のニーズや社会の要請に沿って、商品・サービスのラインアップを充実していくことが重要と考えています。

■ 事務に関する取組

- お客様にご契約をいただくにあたり、スムーズなお手続きに向けたインターフェイス構築による利便性の高いサービス提供を行うことが重要と考えています。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組

- 代理店を通じ、お客様に分かりやすい資料の提供を行います。
- 代理店に対し、お客様に本社商品・サービスを分かりやすくご説明する為の情報や教材を提供してまいります。
- 社内教育カリキュラムを通じ、上記の代理店向け対応を担う本社代理店担当者のスキルアップを図ってまいります。

■ 商品開発に関する取組

- 当社は、お客様一人一人の人生に寄り添う保険商品「みらいのかたち」に加え、高齢化等の社会課題を捉えた商品や経営者様向け商品等、フルラインアップで商品提供するとともに、商品ラインアップの拡充や保障内容のバージョンアップに取り組んでいます。
- ご契約者様向けに提供している商品付帯サービスや、高齢化社会を支えるシニア向けのお客様向けサービス等の充実にも取り組んでいます。
- 加えて、お客様の健康増進支援に資するサービスの拡充にも取り組んでまいります。

※ 当社商品についてはリンク先をご参照ください。 <https://www.nissay.co.jp/kojin/shohin/ichiran/seiho.html>

■ 事務に関する取組

- ご契約場面でのお客様利便性の向上に向けて、ご契約手続きを簡潔にするとともに、分かりやすい帳票や手続き画面の作成を進めています。
- ご高齢のお客様がご契約される際には、ご親族の同席をお願いする等、お客様に応じ、適切な対応が行えるよう取組を行っています。



Ⅲ－２．代理店チャネルの取組について

方針3 確実な保障責任の全う

考え方

■ 販売チャネルに関する取組

- 保険金・給付金の支払い漏れの無きよう、代理店によるアフターフォローをサポート・推進することが重要と考えています。

■ 事務に関する取組

- 確実なお支払いの実施に向け、適切な情報提供等を通じたお客様との接点確保や事務処理体制の構築を行うことが重要と考えています。

■ 資産運用に関する取組

- 保障責任を全うする為に、お預かりした資産について、安全性・収益性・流動性に加え、公共性を勘案した資産運用を実施することが重要と考えています。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組

- 代理店を通じた、お客様申出への対応等、アフターフォローを推進してまいります。
- 本社代理店担当者等を通じた、代理店への実務教育・教材等の提供を図ってまいります。
- 代理店からの各種照会に対し、迅速な対応を図ってまいります。

■ 事務に関する取組

- 年に1回「ご契約内容のお知らせ」(現在ご加入の生命保険商品の内容等をお知らせする通知)を送付する等、適切な情報提供を実施しています。
- 高齢のお客様には、ご契約情報家族連絡サービスを提供し、ご加入の生命保険商品の情報を年1回家族にお知らせしています。
- ニッセイホームページや日本生命アプリにおけるご契約内容の確認等が可能な体制を構築しています。
- 正確・迅速なお支払いに向けた人材育成やシステム対応を継続的に実施しています。

■ 資産運用に関する取組

- 厳格なリスク管理を前提として、バランスの取れた分散型ポートフォリオを構築すると共に、ESG投融資の強化を通じて運用収益の向上と持続可能な社会の実現の両立を目指してまいります。



日本生命
アプリ

Ⅲ－２．代理店チャネルの取組について

方針4 利益相反の適切な管理、コンプライアンスの遵守

考え方

■ 販売チャネルに関する取組

- 法令にとどまらずあらゆる社会規範を遵守し、お客様や代理店、そして社会の信頼に応え、誠実に仕事をしてまいります。

■ 資産運用に関する取組

- お預かりした資産の運用にあたっては、お客様の利益の保護に万全を尽くす為、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引（利益相反の可能性のある取引）の発生を防止する体制を整備することが重要と考えています。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組

- 本社代理店担当者等による代理店点検を通じ、代理店の実効的なコンプライアンス態勢の確保を図ってまいります。
- 本社代理店担当者および代理店に対し、お客様本位の業務運営およびコンプライアンスに係る教育・指導を継続してまいります。
- 代理店による比較推奨を歪めることのない、適切な代理店手数料を設定してまいります。

※当社手数料体系についてはリンク先をご参照ください。

<https://www.nissay.co.jp/kaisha/otsutaeshitai/customer/pdf/dairiten.pdf>



代理店手数料について
(当社HP公開資料)

■ 資産運用に関する取組

- 当社では「利益相反管理方針」等の規程を整備し、利益相反の把握・管理を行っています。
- 具体的には、営業部門と資産運用部門の組織を分離し、取引関係の有無等に関わらず資産運用部門が独立して投資判断を行う体制を構築しています。
- また、当社の投資先に対する議決権行使についても、投資先企業との保険取引関係の有無等に関わらず、資産運用部門が独立して判断を行っています。

※「スチュワードシップ活動報告書」についてはリンク先をご参照ください。

https://www.nissay.co.jp/kaisha/otsutaeshitai/shisan_unyou/ssc/



スチュワードシップ活動
報告書

Ⅲ－２．代理店チャネルの取組について

方針5 お客様の声を活かす取組・結果の検証

考え方

■ 販売チャネルに関する取組

- 代理店チャネルからご加入されたお客様・代理店の声に耳を傾け、不断のサービス向上に努めることが重要と考えています。
- また、その他の窓口寄せられるお客様からのご意見、ご要望、ご不満等を「お客様の声」として受け止め、社内で共有し業務運営に反映することが重要であると考えています。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組

- お客様・代理店からの声を真摯に受け止め、これに誠実かつ迅速にお応えするよう努めてまいります。
とりわけ、ご不満の声等については、係る課題を分析のうえ、根本的な解決・改善に向けた取組に努めてまいります。
- また、代理店チャネルから当社保険商品にご加入されたお客様に、商品や事務・サービスに関する評価・ご意見をいただく「お客様満足度調査」を実施し、そのご意見を踏まえたサービスの向上に取組んでいます。
- 全国各地のお客様に、当社の事業活動を説明し、経営全般や生命保険商品、事務・サービス等に関するご意見、ご要望等をお伺いする「ニッセイ懇話会」を開催し、ご意見を伺い、経営に活かしています。
- 加えて、お客様対応の専門家や社外の消費生活アドバイザー等から、事務・サービス全般やお客様向けの説明資料等についてご意見をいただく「消費者モニター会議」を開催し、収集したご意見を踏まえ、お客様サービスの改善に努めています。



コールセンターでの対応



ニッセイ懇話会の様子



消費者モニター会議
※2020年度はweb・書面にて開催

Ⅲ－２．代理店チャネルの取組について

方針6 一人一人がお客様本位で行動する為の取組

考え方

■ 販売チャネルに関する取組

- 「お客様本位の業務運営」の理念浸透に努めるとともに、代理店および本社代理店部門全層による実践を続けてまいります。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組

- 本社代理店部門全層、および代理店に対する継続的なお客様本位の業務運営・コンプライアンス研修の実施を通じた理念の浸透・徹底を図ってまいります。
- 「お客様本位の業務運営に係る方針」の浸透に向け、全役員・職員が携行する「職員必携」に経営基本理念を分かりやすいメッセージ形式とした「私たちの誓い」を記載し、さらに会議・研修等で唱和する等の取組を行っています。
※「私たちの誓い」についてはリンク先をご参照ください。
<https://www.nissay.co.jp/kaisha/otsutaeshitai/koe.html>
- 加えて、毎年役員が各支社を訪問する機会や、役員と本部職員とのミーティングを通じて、経営理念やお客様本位の重要性について語りかけを行っています。こうした取組を通じて理念の浸透を図るとともに、お客様本位を実現する為の意見の収集を行い、現場と本部の双方向でお客様本位の高度化に向けた取組を実施しています。
- 上記理念の実践に向けた営業担当者等の評価・教育体系の整備を図ってまいります。

Ⅲ－３．金融機関窓販チャネルの取組について

方針1 あらゆる業務でのお客様本位の業務運営の実践

考え方

- 私たちは、あらゆる業務においてお客様本位で行動します。その実現に向け、お客様本位の業務運営を徹底・推進する態勢を構築し、目標を定めて実践するとともに、その取組結果についても公表します。

具体取組

- お客様本位に係る検討体制の整備、定期的な見直し、経営への反映
 - 当社は、お客様本位の業務運営をより一層推進する為、「お客様本位の業務運営に係る方針」を制定・公表するとともに、時代の変化を捉え、定期的な見直しを図ってまいります。
 - お客様本位の業務運営に係る取組について、経営会議の諮問機関として「お客様本位の業務運営推進委員会」を設置し、取組内容や進捗状況等について審議を行うとともに、経営会議・取締役会に対して報告を行ってまいります。
- お客様本位を実現する為の進め方
 - お客様本位の取組を進める為、お客様との接点となるチャネル・領域別に、各方針ごとの目標と年間を通じた取組を定め、年間を通じたPDCAを行い、取組の高度化を図ってまいります。
- お客様本位に関する指標の設定
 - 全社のお客様本位の取組内容の定着を測る資料として「お客様満足度」を定めるとともに、各チャネル・領域ごとに取組む数量的な指標を定め、お客様本位の業務運営を推進してまいります。
- 会社としての取組の対外的な公表
 - 当方針およびそれに基づく年間取組内容について、お客様本位の業務運営推進委員会にて審議を行ったうえで、経営会議・取締役会への報告を行い、定期的に更新・公表してまいります。

Ⅲ－３．金融機関窓販チャネルの取組について

方針2 よりよい商品・サービスのご提供と、お客様に相応しいコンサルティングの実施

考え方

■ 販売チャネルに関する取組

- 金融機関代理店を通じた販売を行うことを踏まえ、お客様に最適な商品を選択いただけるよう、代理店によるコンサルティング販売をサポート・推進してまいります。

■ 商品開発に関する取組

- 社会の要請やお客様のニーズに沿って、商品・サービスのラインアップを充実していくことが重要と考えています。

■ 事務に関する取組

- お客様にご契約をいただくにあたり、スムーズなお手続に向けたインターフェイス構築による利便性の高いサービス提供を行うことが重要と考えています。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組

- 金融機関代理店においては、生命保険のみならず、さまざまな金融商品を販売していることから、お客様が他の金融商品と誤認しないよう、お客様向け説明資料や教材を提供し、分かりやすさの向上に向けた改定・改良を実施してまいります。
- 元本割れの可能性がある特定保険商品を中心に、とりわけ高齢のお客様に対する丁寧なご説明を行うよう推進してまいります。
- 金融機関代理店より多様な商品の比較説明を容易にする観点から、金融商品の目的・機能、想定する購入層、リスク・費用等を簡潔に記載した「重要情報シート」の提供をサポートしています。
- また、本社代理店担当者等を通じ、金融機関代理店へのコンサルティング情報・教材を提供の上、指導・教育を図っています。
- 加えて、社内教育カリキュラムを通じた本社代理店担当者のスキルアップを図ってまいります。

■ 商品開発に関する取組

- 金融機関窓口でご加入されるお客様に対して、相続や資産形成ニーズ等にお応えする生命保険商品やサービスの提供・拡充に努めています。

※ 当社商品についてはリンク先をご参照ください。

<https://www.nissay.co.jp/kojin/shohin/ichiran/madohan.html>

■ 事務に関する取組

- ご契約場面でのお客様利便性の向上に向けて、ご契約手続きを簡潔にするとともに、分かりやすい帳票や手続画面の作成を進めています。
- ご高齢のお客様がご契約される際には、ご親族の同席をお願いする等、お客様に応じ、適切な対応が行えるよう取組を行っています。



金融機関窓口
販売商品

Ⅲ－３．金融機関窓販チャネルの取組について

方針3 確実な保障責任の全う

考え方

■ 販売チャネルに関する取組

- 保険金・給付金の支払い漏れの無きよう、金融機関代理店によるアフターフォローをサポート・推進することが重要と考えています。
- とりわけ、特定保険商品について、金融機関代理店への実務教育・教材等の提供が重要と考えています。

■ 事務に関する取組

- 確実なお支払いの実施に向け、適切な情報提供等を通じたお客様との接点確保や事務処理体制の構築を行うことが重要と考えています。

■ 資産運用に関する取組

- 保障責任を全うする為、お預かりした資産について、安全性・収益性・流動性に加え、公共性を勘案した資産運用を実施することが重要と考えています。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組

- 金融機関代理店を通じた、ご契約後のお客様申出への対応や、資産状況等の説明に関する能動的なアフターフォローを推進してまいります。
- アフターフォロー推進に向けて、お客様向けツールや説明内容を記載した教材等を本社代理店担当者等を通じ、金融機関代理店へ提供、研修等を実施してまいります。
- 金融機関代理店からの各種照会に対し、迅速な対応を図ってまいります。

■ 事務に関する取組

- 年に1回「ご契約内容のお知らせ」(現在ご加入の生命保険商品の内容等をお知らせする通知)を送付する等、適切な情報提供を実施しています。
- 高齢のお客様へのサポート体制強化として、契約者代理制度を2022年4月より展開いたします。
- Webでできる手続の拡充によりお客様手続きの利便性向上を図ってまいります。
- 正確・迅速なお支払に向けた人材育成やシステム対応を継続的に実施しています。

■ 資産運用に関する取組

- 厳格なリスク管理を前提として、バランスの取れた分散型ポートフォリオを構築すると共に、ESG投融資の強化を通じて運用収益の向上と持続可能な社会の実現の両立を目指してまいります。

Ⅲ－３．金融機関窓販チャネルの取組について

方針4 利益相反の適切な管理、コンプライアンスの遵守

考え方

■ 販売チャネルに関する取組

- 法令にとどまらずあらゆる社会規範を遵守し、お客様や金融機関代理店、そして社会の信頼に応え、誠実に仕事をしてまいります。

■ 資産運用に関する取組

- お預かりした資産の運用にあたっては、お客様の利益の保護に万全を尽くす為、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引（利益相反の可能性のある取引）の発生を防止する体制を整備することが重要と考えています。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組

- 本社代理店担当者等による代理店点検を通じ、金融機関代理店の実効的なコンプライアンス態勢の確保を図ってまいります。
- 本社代理店担当者および金融機関代理店に対する継続的なお客様本位の業務運営・コンプライアンス運営を進めてまいります。
- お客様への比較推奨を歪めることのない、適切な代理店手数料を設定してまいります。
- 特定保険契約（ご加入時に保険会社が支払う保険金・給付金等の金額が確定しておらず、運用リスク等がお客様のご負担となる投資性の強い商品）と投資信託等を比較して募集することが多い金融機関代理店に対しては、代理店手数料を記載したお客様向けの説明資料を適宜提供しております。

■ 資産運用に関する取組

- 当社では「利益相反管理方針」等の規程を整備し、利益相反の把握・管理を行っています。
- 具体的には、営業部門と資産運用部門の組織を分離し、取引関係の有無等に関わらず資産運用部門が独立して投資判断を行う体制を構築しています。
- また、当社の投資先に対する議決権行使についても、投資先企業との保険取引関係の有無等に関わらず、資産運用部門が独立して判断を行っています。

※「スチュワードシップ活動報告書」についてはリンク先をご参照ください。

https://www.nissay.co.jp/kaisha/otsutaeshitai/shisan_unyou/ssc/



スチュワードシップ活動
報告書

Ⅲ－３．金融機関窓販チャネルの取組について

方針5 お客様の声を活かす取組・結果の検証

考え方

■ 販売チャネルに関する取組

- 金融機関代理店からご加入されたお客様・代理店の声に耳を傾け、不断のサービス向上に努めることが重要と考えています。
- また、その他の窓口寄せられるお客様からのご意見、ご要望、ご不満等を「お客様の声」として受けとめ、社内で共有し業務運営に反映することが重要であると考えています。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組

- お客様・金融機関代理店からの声を真摯に受け止め、これに誠実かつ迅速にお応えするよう努めてまいります。とりわけ、ご不満の声等については、係る課題を分析のうえ、根本的な解決・改善に向けた取組に努めてまいります。
- また、金融機関代理店から当社保険商品にご加入されたお客様に、商品や事務・サービスに関する評価・ご意見をいただく「お客様満足度調査」を実施し、ご意見を踏まえたサービスの向上に取組んでいます。
- 全国各地のお客様に、当社の事業活動を説明し、経営全般や生命保険商品、事務・サービス等に関するご意見、ご要望等をお伺いする「ニッセイ懇話会」を開催し、ご意見を伺い、経営に活かしています。
- 加えて、お客様対応の専門家や社外の消費生活アドバイザー等から、事務・サービス全般やお客様向けの説明資料等についてご意見をいただく「消費者モニター会議」を開催し、収集したご意見を踏まえ、お客様サービスの改善に努めています。



コールセンターでの対応



ニッセイ懇話会の様子



消費者モニター会議
※2020年度はweb・書面にて開催

Ⅲ－３．金融機関窓販チャネルの取組について

方針6 一人一人がお客様本位で行動する為の取組

考え方

■ 販売チャネルに関する取組

- 「お客様本位の業務運営」の理念浸透に努めるとともに、金融機関代理店、および本社金融法人部門全層による実践を続けてまいります。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組

- 本社金融法人部門全層、および金融機関代理店に対する継続的なお客様本位の業務運営・コンプライアンス研修の実施を通じた理念の浸透・徹底を図ってまいります。
- 「お客様本位の業務運営に係る方針」の浸透に向け、全役員・職員が携行する「職員必携」に経営基本理念を分かりやすいメッセージ形式とした「私たちの誓い」を記載し、さらに会議・研修等で唱和する等の取組を行っています。
※「私たちの誓い」についてはリンク先をご参照ください。
<https://www.nissay.co.jp/kaisha/otsutaeshitai/koe.html>
- 加えて、毎年役員が各支社を訪問する機会や、役員と本部職員とのミーティングを通じて、経営理念やお客様本位の重要性について語りかけを行っています。こうした取組を通じて理念の浸透を図るとともに、お客様本位を実現する為の意見の収集を行い、現場と本部の双方向でお客様本位の高度化に向けた取組を実施しています。
- 上記理念の実践に向けた本社代理店担当者等への評価・教育体系の整備を図ってまいります。

Ⅲ－４．企業チャネルの取組について

方針1 あらゆる業務でのお客様本位の業務運営の実践

考え方

- 私たちは、あらゆる業務においてお客様本位で行動します。その実現に向け、お客様本位の業務運営を徹底・推進する態勢を構築し、目標を定めて実践するとともに、その取組結果についても公表します。

具体取組

- お客様本位に係る検討体制の整備、定期的な見直し、経営への反映
 - 当社は、お客様本位の業務運営をより一層推進する為、「お客様本位の業務運営に係る方針」を制定・公表するとともに、時代の変化を捉え、定期的な見直しを図ってまいります。
 - お客様本位の業務運営に係る取組について、経営会議の諮問機関として「お客様本位の業務運営推進委員会」を設置し、取組内容や進捗状況等について審議を行うとともに、経営会議・取締役会に対して報告を行ってまいります。
- お客様本位を実現する為の進め方
 - お客様本位の取組を進める為、お客様との接点となるチャネル・領域別に、各方針ごとの目標と年間を通じた取組を定め、年間を通じたPDCAを行い、取組の高度化を図ってまいります。
- お客様本位に関する指標の設定
 - 全社のお客様本位の取組内容の定着を測る資料として「お客様満足度」を定めるとともに、各チャネル・領域ごとに取組む数量的な指標を定め、お客様本位の業務運営を推進してまいります。
- 会社としての取組の対外的な公表
 - 当方針およびそれに基づく年間取組内容について、お客様本位の業務運営推進委員会にて審議を行ったうえで、経営会議・取締役会への報告を行い、定期的に更新・公表してまいります。

Ⅲ－４．企業チャネルの取組について

方針2 よりよい商品・サービスのご提供と、お客様に相応しいコンサルティングの実施

考え方

■ 販売チャネルに関する取組

- お客様のニーズを踏まえたコンサルティングを通じ、お客様の福利厚生制度をご支援することが重要と考えています。

■ 商品開発に関する取組

- お客様のニーズや社会の要請に沿った商品・サービスのラインアップを充実していくことが重要と考えています。

■ 事務に関する取組

- お客様にご契約を頂くにあたり、スムーズなお手続に向けたインターフェイス構築による利便性の高いサービス提供を行うことが重要と考えています。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組

- お客様を取り巻く環境や、その特性を踏まえた丁寧なコンサルティングを実施してまいります。
- デジタルサービスの利便性の向上を通じた導入を推進してまいります。

■ 商品開発に関する取組

- 低金利環境においてもお客様の安定的な資産運用に資する商品や手続きのデジタル完結により事務負担等を軽減したお客様（従業員様）の自助努力を支援する商品等、お客様ニーズに応えた新たな商品・サービス等の提供・拡充を進めてまいります。

■ 事務に関する取組

- お客様（従業員様）のご加入時における利便性の向上に向けて、各種WEBサービスのシステム改善を継続的に実施してまいります。
- また、お客様のスムーズなお手続きに向けて、簡素化や分かりやすさの向上に継続的に取り組んでまいります。

Ⅲ－４．企業チャネルの取組について

方針3 確実な保障責任の全う

考え方

■ 販売チャネルに関する取組

- お客様の福利厚生に対する、幹事・受託者責任を果たすことが重要であると考えています。

■ 事務に関する取組

- 確実なお支払いの実施に向け、適切な情報提供等を通じたお客様との接点確保や事務処理体制の構築を行うことが重要と考えています。

■ 資産運用に関する取組

- 保障責任を全うする為、お預かりした資産について、安全性・収益性・流動性に加え、公共性を勘案した資産運用を実施することが重要と考えています。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組

- お客様のニーズを踏まえた制度設計や、加入勧奨支援等を実施してまいります。

■ 事務に関する取組

- 営業担当者を通じた定期的なお客様への情報提供を行ってまいります。
- お客様（従業員様）に対しては、各種WEBサービスによるご契約内容の確認等が可能な体制を構築しています。
- 正確・迅速なお支払いに向けた人材育成やシステム対応を継続的に実施してまいります。

■ 資産運用に関する取組

- 厳格なリスク管理を前提として、バランスの取れた分散型ポートフォリオを構築すると共に、ESG投融資の強化を通じて運用収益の向上と持続可能な社会の実現の両立を目指してまいります。

Ⅲ－４．企業チャネルの取組について

方針4 利益相反の適切な管理、コンプライアンスの遵守

考え方

■ 販売チャネルに関する取組

- コンダクト・リスクの理念浸透や法令・社内ルール遵守の徹底を図ることが重要と考えています。

■ 資産運用に関する取組

- お預かりした資産の運用にあたっては、お客様の利益の保護に万全を尽くす為、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引（利益相反の可能性のある取引）の発生を防止する体制を整備することが重要と考えています。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組

- 企業保険販売担当者等に対して、コンプライアンスに係る研修や、テストの実施を通じコンプライアンスの遵守を図ってまいります。
- お客様からのお申し出に的確に対応するとともに苦情発生動向をモニタリングし、課題に関する対応策を検討・実施してまいります。

■ 資産運用に関する取組

- 当社では「利益相反管理方針」等の規程を整備し、利益相反の把握・管理を行っています。
- 具体的には、営業部門と資産運用部門の組織を分離し、取引関係の有無等に関わらず資産運用部門が独立して投資判断を行う体制を構築しています。
- また、当社の投資先に対する議決権行使についても、投資先企業との保険取引関係の有無等に関わらず、資産運用部門が独立して判断を行っています。

※「スチュワードシップ活動報告書」についてはリンク先をご参照ください。
https://www.nissay.co.jp/kaisha/otsutaeshitai/shisan_unyou/ssc/



スチュワードシップ活動
報告書

Ⅲ－４．企業チャネルの取組について

方針5 お客様の声を活かす取組・結果の検証

考え方

■ 販売チャネルに関する取組

- お客様へのアンケート等を通じて多方面から声を収集し、継続的な改善を通じたサービス向上に向けた取組を推進することが重要であると考えています。
- また、その他の窓口寄せられるお客様からのご意見、ご要望、ご不満等を「お客様の声」として受けとめ、社内で共有し業務運営に反映することが重要であると考えています。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組

- 団体保険・団体年金に関するお客様へのアンケート等を通じて収集した声を活かし、改善に取組み、お客様へのフィードバックを実施してまいります。
- 全国各地のお客様に、当社の事業活動を説明し、経営全般や生命保険商品、事務・サービス等に関するご意見、ご要望等をお伺いする「ニッセイ懇話会」を開催し、ご意見を伺い、経営に活かしています。
- 加えて、お客様対応の専門家や社外の消費生活アドバイザー等から、事務・サービス全般やお客様向けの説明資料等についてご意見をいただく「消費者モニター会議」を開催し、収集したご意見を踏まえ、お客様サービスの改善に努めています。



ニッセイ懇話会の様子



消費者モニター会議
※2020年度はweb・書面にて開催

Ⅲ－４．企業チャネルの取組について

方針6 一人一人がお客様本位で行動する為の取組

考え方

■ 販売チャネルに関する取組

- 企業保険に関わる職員に対して、お客様本位の理念浸透を図るとともに、お客様本位で行動するための態勢を構築することが重要と考えています。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組

- 企業保険に関わるお客様本位の業務運営の理念浸透に向けた、研修・テスト等を実施してまいります。
- 企業保険販売担当者に対して、販売業績と活動実態をトータルで評価する目標管理運営を実施してまいります。
- 「お客様本位の業務運営に係る方針」の浸透に向け、全役員・職員が携行する「職員必携」に経営基本理念を分かりやすいメッセージ形式とした「私たちの誓い」を記載し、さらに会議・研修等で唱和する等の取り組みを行っています。

※「私たちの誓い」についてはリンク先をご参照ください。

<https://www.nissay.co.jp/kaisha/otsutaeshitai/koe.html>

- 加えて、毎年役員が職員とのミーティングを通じて、経営理念やお客様本位の重要性について語りかけを行っています。
こうした取組みを通じて理念の浸透を図るとともに、お客様本位を実現する為の意見の収集を行い、現場と本部の双方向でお客様本位の高度化に向けた取組を実施しています。

(別表)当社お客様本位の方針・取組と金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の対応関係について

顧客本位の業務運営に関する原則		取組方針における該当箇所
【顧客の最善の利益の追求】	原則2	方針1：方針
		方針6：方針
		方針1：具体取組
		方針6：具体取組
	(注)	方針1：方針
		方針2：方針
		方針3：方針
		方針5：方針
【利益相反の適切な管理】	原則3	方針4：方針
		方針4：具体取組
	(注)	方針2：具体取組
		方針4：具体取組
【手数料等の明確化】	原則4	方針2：具体取組
【重要な情報の分かりやすい提供】	原則5	方針2：方針
		方針2：具体取組
	(注1)	方針2：具体取組
		方針4：具体取組
	(注2)	方針2：具体取組
	(注3)	方針2：具体取組
	(注4)	方針2：具体取組
	(注5)	方針2：具体取組

顧客本位の業務運営に関する原則		取組方針における該当箇所
【顧客にふさわしいサービスの提供】	原則6	方針2：方針
		方針2：具体取組
	(注1)	方針2：方針
		方針2：具体取組
		方針3：具体取組
	(注2)	方針2：具体取組
	(注3)	方針2：具体取組
	(注4)	方針2：具体取組
【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】	(注5)	方針6：方針
		方針2：具体取組
	原則7	方針6：方針
		方針2：具体取組
		方針6：具体取組
	(注)	方針2：具体取組
		方針6：具体取組

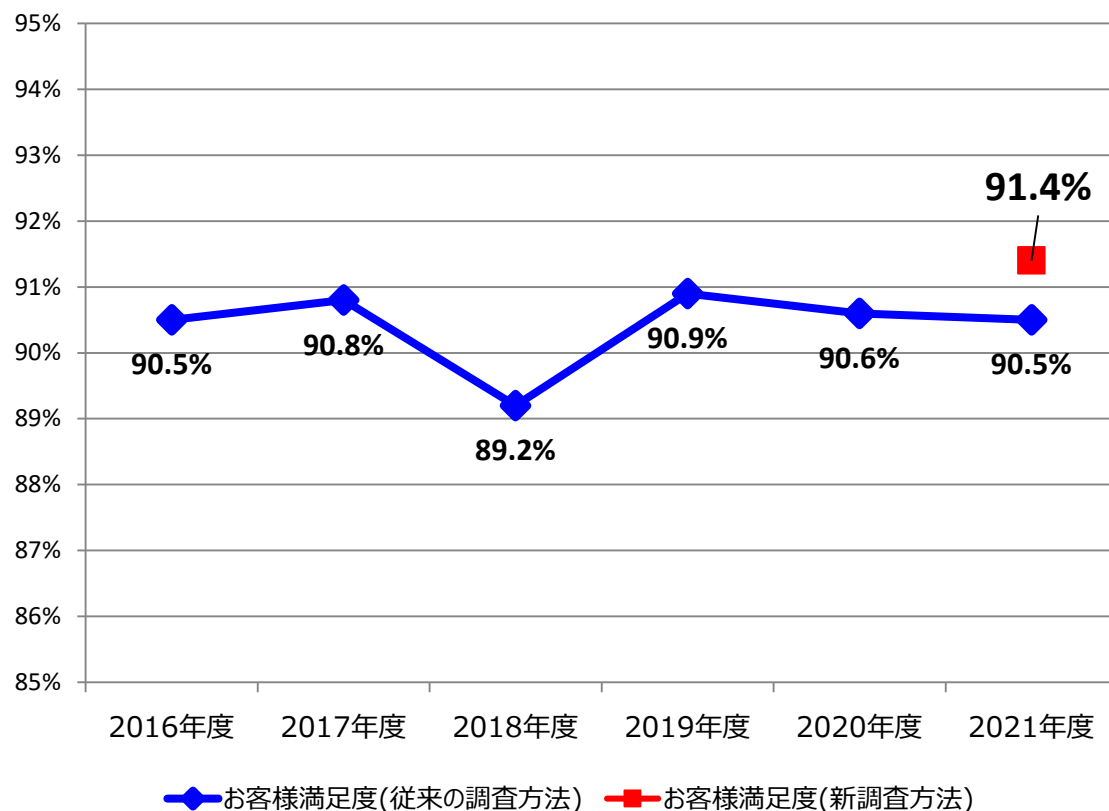
2021年度 お客様満足度調査結果について

2022年3月
日本生命保険相互会社

【2021年度】お客様満足度の結果について

- ✓ **お客様本位の業務運営に係る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、2021年度より調査方法を変更し、従来の郵送調査に加え、Web調査を開始しました。
- ✓ 加えて、調査対象のお客様についても、お客様のご加入されるチャネルの拡大を反映し、今年度より、「営業職員チャネル・代理店チャネル・銀行窓販チャネル」からご加入いただいたお客様を対象とした調査に変更しております。
- ✓ 調査の結果、全体として**91.4%のお客様に「満足」「やや満足」とご回答いただきました。**（尚、従来の調査方法による満足度は90.5%となりました）
- ✓ 今後、当指標のトレンドを用いて、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をより一層推進してまいります。

〈お客様満足度(※)の状況〉 (※) 満足・やや満足の合計



〈2021年度実施概要〉

- ・年1回実施(2021年9月1日～9月30日)
- ・調査対象：既契約者約6.5万名
- ・有効回答者数：約1.1万名
- ・質問内容：加入時手続、加入後手続、営業職員対応、現在加入商品、会社の信頼感 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