

2018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

2019年9月30日

NHSグループ



2017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、集合研修を実施。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。
- ✓ 2018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。



2017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2.

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、お客さま満足向上を図ることに努めます。

主な取組み

- ✓ 保険にお申込みいただいたお客さまに対し、サンキューコール（※）を実施しています。（NHS：全件・創企社：通販及び高齢者契約）
※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
- ✓ お客様毎のご意向把握シートを作成の上、適切な募集を実施。ご契約後も各募集人による、各種サポート対応を行っています。



 NHS



 SOKISHA
CORPORATION



 F E A
Financial Expert Association

2017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。
- ✓ 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まいります。
- ✓ 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ご説明しています。2018年度の「ご親族同席率」は41.5%、今後も引き続き推進を図ってまいります。（NHS）
- ✓ ご高齢のお客さまへは、申込手続きまでに十分な検討時間を設け、検討している保険商品について十分にご説明しています。



2017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否かの確認を行う等、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。
- ✓ 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事から、その解消の為、月に一度専任の担当者よりご連絡をしています。（NHS）
- ✓ 各募集人が、保険のご継続にあたりご不安やご不満がないか定期的に確認を行っており、継続率の向上を実現しました。



 NHS



 F E A
Financial Expert Association

2017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。
- ✓ 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。
- ✓ 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ご説明を行っています。



 NHS



 F E A
Financial Expert Association

2017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。
- ✓ 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。
- ✓ 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・FEAのみ実施
- ✓ 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、2018年度の全社目標として設定しました。※NHS・創企社のみ実施



 NHS



 SOKISHA
CORPORATION



 F E A
Financial Expert Association

2017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グループは、「お客さま中心の業務運営」に係る諸取組みについて、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



 F E A
Financial Expert Association

2017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

2017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。2018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。

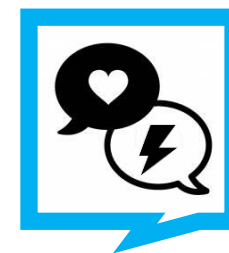


指標2.

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 および改善活動実績件数

お客さまの声（苦情・ご意見・ご要望・お褒めの言葉）は、NHS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。



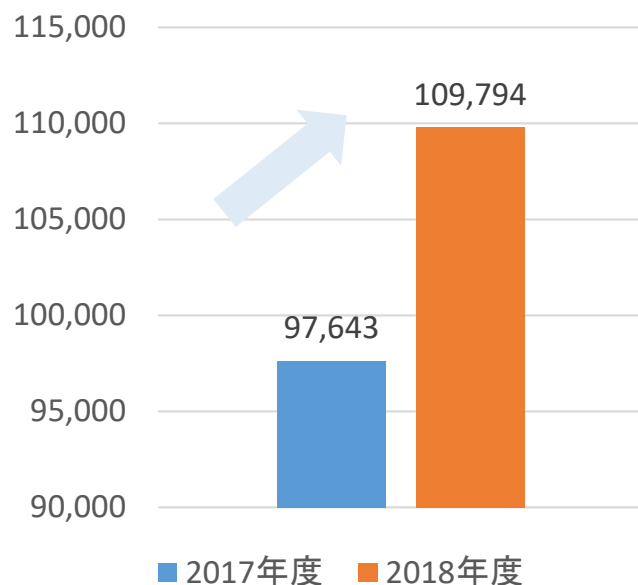
2017年度「お客さま中心の業務運営方針」に係る取組状況の振り返りと今後の取組みおよび成果指標（KPI）の結果

株式会社 NHS

2017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。2018年度の結果を公表いたします。

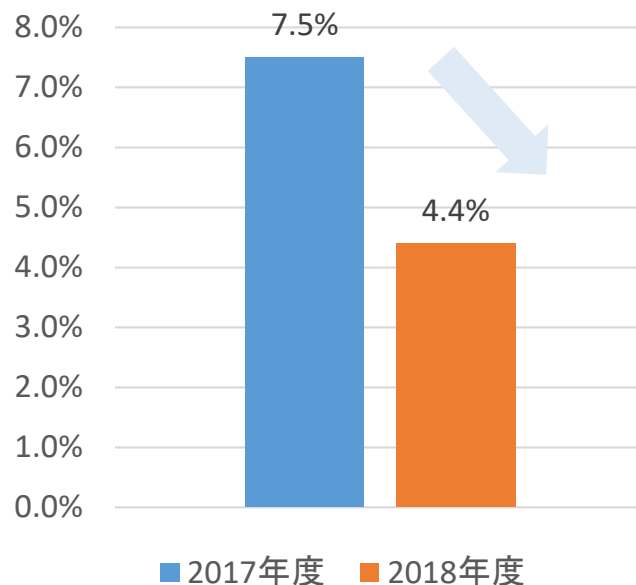
指標1.

お預かりしている契約件数



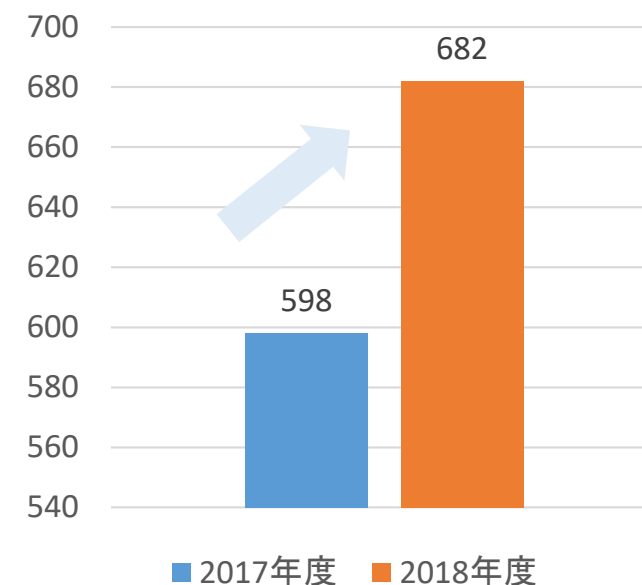
指標2.

早期消滅率



指標3.

お客さまの声の受付件数 および改善活動実績件数



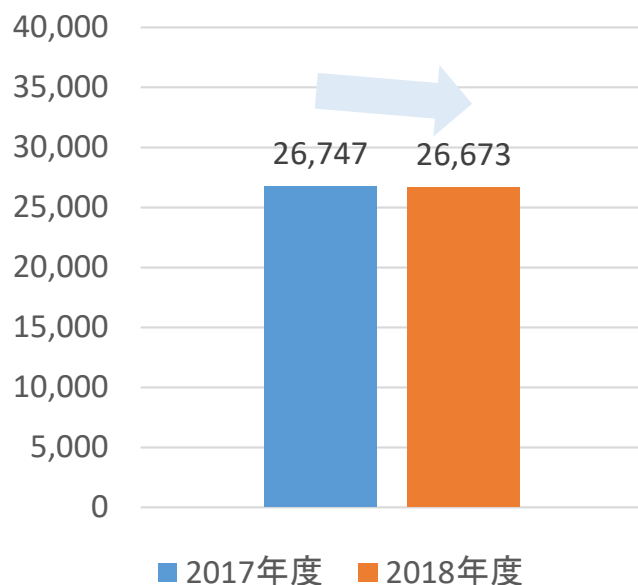
2017年度「お客さま中心の業務運営方針」に係る取組状況の振り返りと今後の取組みおよび成果指標（KPI）の結果

株式会社 創企社

2017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。2018年度の結果を公表いたします。

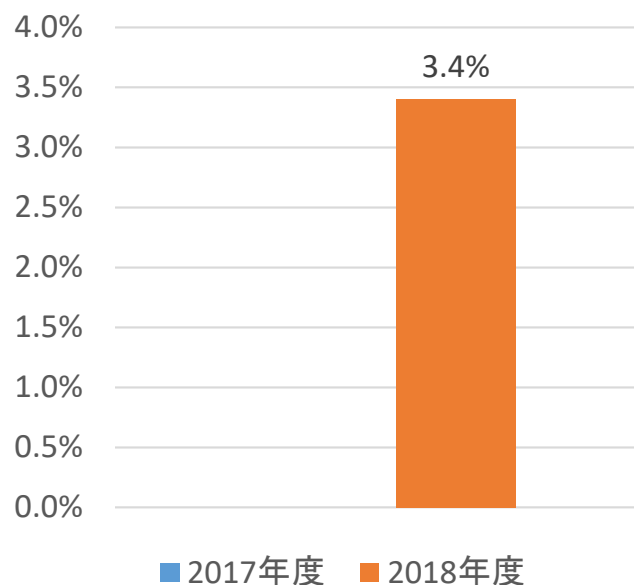
指標1.

お預かりしている契約件数



指標2.

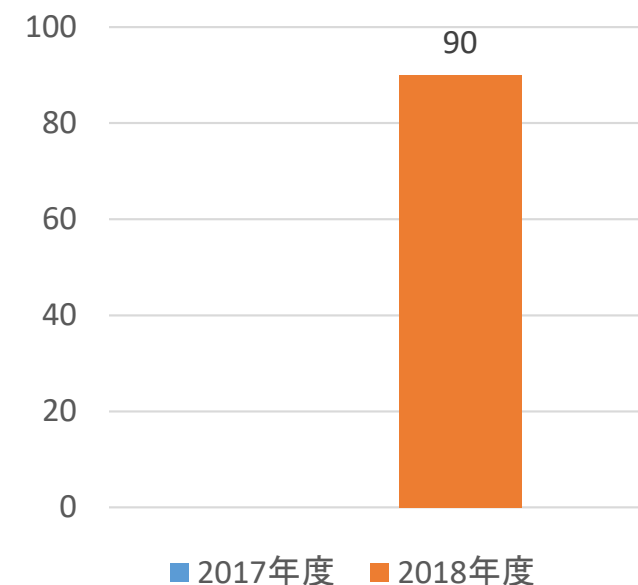
早期消滅率



※ 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 および改善活動実績件数



※ 2018年度から算出を開始しました。

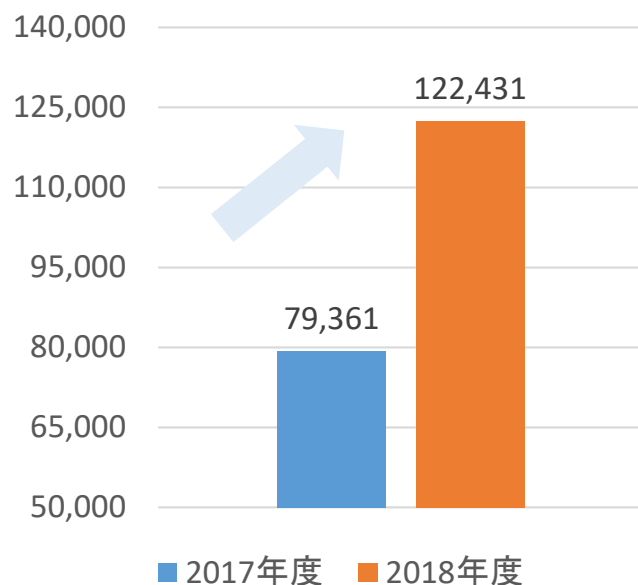
2017年度「お客さま中心の業務運営方針」に係る取組状況の振り返りと今後の取組みおよび成果指標（K P I）の結果

株式会社 FEA

2017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。2018年度の結果を公表いたします。

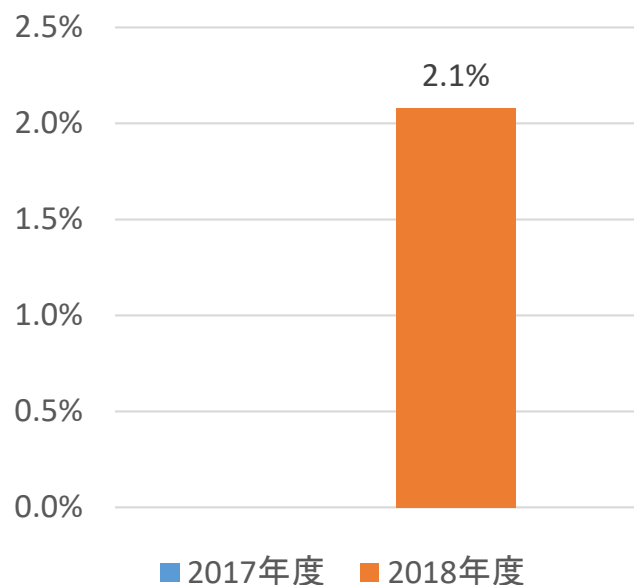
指標1.

お預かりしている契約件数



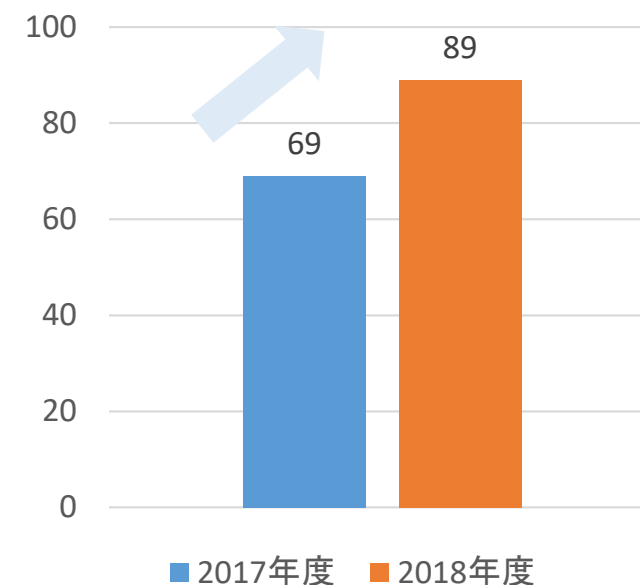
指標2.

早期消滅率



指標3.

お客さまの声の受付件数 および改善活動実績件数



※ 2018年度から算出を開始しました。

「お客さまの声」からの改善取組み状況

- 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。これまでの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 |
|--|---|---|
| 夜遅くまでの営業は困ります。なるべく早く申込手続きを済ませたいです。 | 申込書類の作成や銀行口座印の確認などに手間取ったため、夜8時を超えての退出となってしまいました。訪問時間に係るルールの徹底および認識不足が原因でした。 | 原則、夜8時を超えての営業は禁止としました。 ※お客さまに申込意思があり、20時を超えることを了承頂ける場合に限り、20時を超えての営業を行います。 |
| 事前に連絡はあったものの、担当者が時間に遅れての訪問となりました。約束した時間に訪問して欲しいです。 | 前の訪問先で、商談が長引いた結果、次のお客さまへの訪問が遅れてしまいました。時間管理が不十分であったことが原因でした。 | お客さまとの約束の時間に遅れることがないように、スケジュール管理の徹底を図り、あわせて、募集プロセスの見直し等の対応を実施してまいります。 |

※ 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。

