

お客さま本位の業務運営に関する 取組結果について（2020年度）

**2021年6月
ニッセイ・ウェルス生命保険株式会社**

お客さま本位の業務運営の定着を測る成果指標（KPI）

お客さま本位の業務運営について

- ➡ 当社は、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を定めるとともに、当方針に対応する「当社の取組結果」を例年公表しております。
- ➡ また今後もお客さま本位の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、お客さま本位の業務運営をより一層推進してまいります。

お客さま本位の業務運営の定着を測る成果指標（KPI）

- ➡ お客さまの最善の利益の追求を目指し、お客さま本位の業務運営を企業文化として定着させるため、右記のとおり、お客さま本位の業務運営の定着を測る成果指標（KPI）を設定し、2018年2月に公表いたしました。
- ➡ 2020年度(2020年4月-2021年3月)の成果を計測し、お客さま本位の業務運営の企業文化の定着度合いを確認した結果を以降のページにて公表いたします。

2020年度末時点での保有契約件数

22.1 万件

前年度末
+ 1.9 万件

※金融機関代理店等で販売されている個人向け商品の保有契約件数

お客さま本位の業務運営の定着を測る 成果指標（KPI）

保有契約件数

お客さまからの評価や信頼をいただいていることを
総合的に示す指標

お客さまからのお電話のつながりやすさ （受電応答率）

お客さまからのお電話を確実にお受けできる体制を
構築するための成果指標

お客さまの疑問や問題の速やかな解消 （コール一次解決率）

お客さまからのお電話に対し、オペレーターが一度でご要望に
沿った回答ができる体制を構築するための成果指標

代理店向けeラーニング金融教育プログラム 累計受講講座数

当社独自の金融教育プログラムにより、金融機関代理店の募集人の金融リテラシーを向上させることで、募集人がお客さまに対し、よりわかりやすく、適切な金融商品のコンサルティングが行えるようにするための成果指標

方針 1. 「お客さまの最善の利益の追求」に関する取組状況

お客さまサービス推進プロジェクト／コールセンターの対応品質

- ➡ 当社は、「お客さまサービス推進プロジェクト」を通じて、「カスタマーフォーカス」の意識を強化することで、お客さま本位の業務運営を企業文化として定着させるよう引き続き努めております。
- ➡ またHDI-Japan※「クオリティ」格付けにおいて、当社カスタマーサービスセンターの対応品質が、2年連続最高評価の『三つ星』を獲得いたしました。お客さまからのお問い合わせに真摯に向き合い、最善のサービスをご提供できるよう、さらなる品質の向上に向けた取り組みを継続いたします。

※各種サービス業において、格付けベンチマーキング等を行う第三者格付機関

お客さま対応／苦情対応の品質向上のための取り組み

- ➡ 苦情対応に関する社則の改定を行い、当社に寄せられる苦情の具体的な申出事例（ケーススタディ）等の解説内容を充実化して態勢強化するなど、苦情対応マネジメントシステム「ISO 10002／JIS Q 10002」に準拠した取り組みを継続しております。引き続き、「お客さまの声」を真摯に受け止め、お客さまの貴重なご意見等を会社の経営改善に反映させる等、お客さま満足度向上に努めてまいります。

お客さまの声を活かす取り組み

- ➡ お客さまへお届けするご案内やお知らせは、お客さまからいただいた声をもとに、ご高齢のお客さまにも見やすいレイアウト、わかりやすい表現になるよう工夫しております。今後も多様なニーズに合うよう、お客さまの声を反映した改善につなげてまいります。

コールセンターの対応品質

ニッセイ・ウェルス生命

HDI 格付けベンチマーク「クオリティ」格付けで最高評価の『三つ星』を獲得



ニッセイ・ウェルス生命保険株式会社（代表取締役社長：井本 満、以下「ニッセイ・ウェルス生命」）は、HDI-Japanによる2021年度HDI格付けベンチマーク「クオリティ」格付けにおいて、コールセンターの対応品質で2年連続最高評価の『三つ星』を獲得いたしました。

HDI格付けベンチマークは、HDIの国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、審査員が顧客の視点で評価し、「三つ星」～「星なし」の4段階で格付けするものです。クオリティ格付けでは、電話対応についてクオリティの5項目（サービス体制、コミュニケーション、対応スキル、プロセス/対応処理手順、困難な対応）を評価しています。

今回は、特にサービス体制、対応スキルで高い評価を受け、三つ星獲得にあたっては以下の評価コメントをいただきました。

- ・ 担当者の前向きな支援スタイルがとてよく、適度な共感もあり、お客さま視点に立った対応ができています。
- ・ 話しやすい接し方で、お客さまの様々な質問やニーズに分かりやすく落ち着いて応えられている。
- ・ どの担当者も明るく穏やかに前向きな支援ができており、問合せに対して素早く応じ、お客さまに協力的である。
- ・ お客さまから状況をきちんと聴き、丁寧な支援ができています。具体的で分かりやすい説明はお客さまの信頼を得られている。

ニッセイ・ウェルス生命は、今後もお客さまにより一層の安心と満足をお届けするために、お客さまサービスの向上に努めてまいります。

方針 2. 「お客さまにふさわしい商品・サービス等の提供」に関する取組状況

商品開発

- カスタマーサービスセンターや募集代理店を通じて、さまざまな「お客さまの声」を把握し、お客さまのニーズを踏まえた商品・サービスを開発いたしました。
- **告知なしで加入できる保険料一時払の介護保険**
高齢化の進展に伴う介護保障ニーズに応えるため、公的介護保険制度による要介護認定を受け、要介護2以上に該当していると認定されたときに介護保険金をお支払いする無告知の外貨建介護終身保険の販売を開始するとともに、取扱金融機関を拡大しました。
- 引き続き、従来の生命保険商品の概念に捉われない新たな商品・サービスの開発を目指します。

お客さまサービス

- **ご高齢のお客さまへのアフターフォロー**
 - ご高齢のお客さまへのアウトバウンドコールにより、お客さまの状況やご意向を確認し、保険金支払等の未請求手続きの勧奨や、状況に応じたお手続きの勧奨などを実施いたしました。
 - ご高齢で音が聞き取りにくいお客さま等に配慮し、不要なノイズを削除し、聞き取りやすくする音声処理装置をカスタマーサービスセンターの電話に導入することで、クリアで大きな声をお届けしております。

告知なしで加入できる保険料一時払の介護保険



お客さまサービス 導入例

- ・クリアで大きな声をお届け
- ・不要なノイズを削除し聞き取りやすく



音声処理装置

方針 2. 「お客さまにふさわしい商品・サービス等の提供」に関する取組状況

お客さまサービス

➡ 各種お手続きの簡素化

- お客さまに確実かつ簡便にお手続きを行っていただけるよう、お手続きに必要な書類を可能な限り少なくし、お手続き負荷の軽減に努めております。
- カスタマーサービスセンターへのお申し出のみでお手続きが完了する範囲の拡大を図り、お手続き負荷の軽減に努めております。

➡ 各種制度利用推奨のご案内

- お客さまの利便性向上のため、お客さまがカスタマーサービスセンターをご利用いただいた際は、「継続年金受取人の指定」や「ご家族の登録」等、各種サービス利用に関するご案内を実施しております。

➡ 各種帳票の見直し

- お客さまに送付している各種帳票について見直しを行い、分かりやすい内容および見やすいレイアウトへの改訂を実施しております。
- お客さまより、必要な本人確認書類を迷わずにご提出いただけるよう、「本人確認書類貼付用の台紙」を新設することで、お客さま利便性の向上を図りました。

ご家族登録制度のご案内チラシ



ご家族登録制度のご案内

ご家族登録制度とは、どんなサービス？

- ・当社のご契約内容について問合せすることができます。
- ・ご契約者さま（年金支払開始後は年金受取人さま）に代わり、各種手続き請求書類のお取り寄せをすることができます。

登録いただけるご家族の範囲

- ・ご契約者さま（年金支払開始後は年金受取人さま）の配偶者、子、孫、兄弟、姉妹、孫、孫のいずれからご家族お一人をご指定ください。

事前のご登録で、こんな時にも安心

- ケース1** 家族に自分の契約内容を知ってもらいたい
事前に「登録されたこと」を家族に伝えたい。
- ケース2** 突然の入院で、自分で連絡することができない
事前に「登録されたこと」を家族に伝えたい。
- ケース3** ご契約者さま（年金支払開始後は年金受取人さま）本人の代わりに請求書類を取寄せたい
事前に「登録されたこと」を家族に伝えたい。

お手続き方法

■ご家族登録制度（登録・変更・削除）に必要事項を記載のうえ、送付ください。
※ご契約者さま（年金支払開始後は年金受取人さま）がご家族の登録・変更・削除を行う場合は、登録者の本人確認書類（写真、印鑑）の提出が必要です。
■お電話での登録も可能です。ご契約者さま（年金支払開始後は年金受取人さま）よりご連絡ください。

「ご家族登録制度届出書」でのお手続きの流れ

登録のご家族さま → ご契約者さま（年金支払開始後は年金受取人さま） → ニッセイ・ウェルス生命

登録のご家族さまは「登録されたこと」を事前に家族に伝えたい。
ご契約者さまは「ご家族登録制度届出書」に必要事項を記載のうえ、送付ください。
ニッセイ・ウェルス生命は登録を完了し、ご契約者さま（年金支払開始後は年金受取人さま）へご連絡いたします。

お問合せについて

■お手続きに関するお問合せ、お電話での登録は、同時しております。
ご案内書面に記載の【お問合せ先フリーダイヤル】まで、ご契約者さま（年金支払開始後は年金受取人さま）からお電話ください。

ニッセイ・ウェルス生命保険株式会社

※※※【ご家族登録制度利用規約】を必ずご確認ください。

本人確認書類貼付台紙



【提出用】本人確認書類貼付台紙 ※本人確認書類をA4サイズの用紙にコピーし、そのまゝご提出いただく場合は本台紙は提出不要です。

【ご注意！】送付時の必要書類欄に本人確認書類と記載されている場合にご提出ください。

【本人確認書類コピー（1種類目）を貼付ください】

＜貼付例＞

本人確認書類が2種類必要な場合は、右枠もご使用ください。

【本人確認書類コピー（2種類目）を貼付ください】

＜貼付例＞

介護保険被保険者証

番号 16

住所 東京都品川区大崎二丁目1-1 ThinkPark Tower 23階

氏名 保険太郎

生年月日 昭和x年x月00日 男

交付年月日 令和x年x月00日

保険者番号 東京都

※氏名、生年月日、現住所、有効期限、本人確認書類の名義が記載された面を貼付ください。
※裏面に記載事項がある場合は両面をコピーし、裏面もご提出いただきますようお願いいたします。
※「保険者番号」、「被保険者の記号・番号」は黒塗りの上、ご提出いただきますようお願いいたします。

※送付時の必要書類欄に本人確認書類の記載がない場合は、本台紙のご提出は不要です。

00020-2010

方針 2. 「お客さまにふさわしい商品・サービス等の提供」に関する取組状況

お客さまサービス（成果指標の結果）

➡ 「お客さまからのお電話のつながりやすさ」

- お客さまからのお電話を確実に受け付ける体制を構築するための成果指標として、「受電応答率」を設定しております。
- お客さまからの入電予測に基づき、オペレーターを適切に配置することで、2020年度平均97.2%と、高い「受電応答率」を記録いたしました。

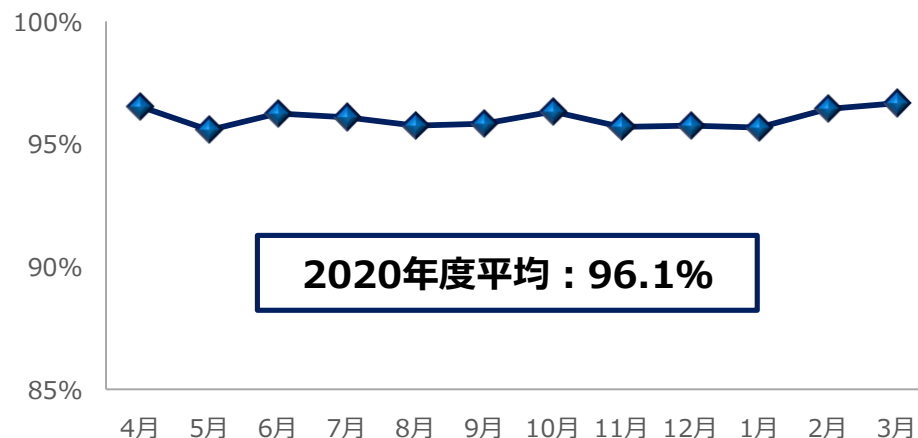
お客さまからのお電話のつながりやすさ【受電応答率】※



➡ 「お客さまの疑問や問題の速やかな解消」

- お客さまからのお電話に対し、オペレーターが一度でご要望に沿った回答ができる体制を構築するための成果指標として、「コール一次解決率」を設定しております。
- お客さまからのご要望に一度で回答できるよう、お客さま対応スキルの強化を目的とし、継続的な研修・教育体制の向上に取り組んでおります。この結果、2020年度平均96.1%と、高い「コール一次解決率」を記録いたしました。
- 今後も引き続き、これらの成果指標達成に向けた対応に加え、お客さまからの貴重なご意見や、外部調査機関における格付け評価結果を真摯に受け止め、カスタマーサービスセンターのさらなる品質向上に努めてまいります。

お客さまの疑問や問題の速やかな解消【コール一次解決率】※



(※金融機関代理店でご加入のお客さまについて集計)

方針3.「重要な情報の分かりやすい提供および手数料等の明確化」に関する取組状況

重要な情報の分かりやすい提供

➤ パンフレットの視認性の向上

- 新しく作成する「商品パンフレット」から順次、記載情報を絞り込み、文字数を削減することで、視認性の向上に努めております。

➤ WEB版 ご契約のしおり・約款

- お客さまがお好きな時に、見やすい文字の大きさと閲覧できるよう「WEB版 ご契約のしおり・約款」を弊社ホームページ上に掲載しております。

➤ 動画コンテンツの提供

- 商品内容やしくみをより深くご理解いただくため、お客さまのニーズにあわせた動画の説明資料をご用意しています。各商品説明動画に加え、人生100年時代における老後のマネープランニングや外貨建商品の為替リスク等のご留意点について分かりやすく解説する動画をご用意しております。

➤ ユニバーサルデザイン

- 年に一回ご契約者さまへお届けする「ご契約状況のお知らせ」は、ご契約内容や確認いただきたい内容がより見やすくなるよう、ユニバーサルデザイン化を実施しております。

重要な情報の分かりやすい提供



動画コンテンツの提供



「ご契約状況のお知らせ」のユニバーサルデザイン化

UD FONT

見やすいユニバーサルデザイン
フォントを採用しています。



方針4.「利益相反の適切な管理および保険募集管理態勢の整備」に関する取組状況

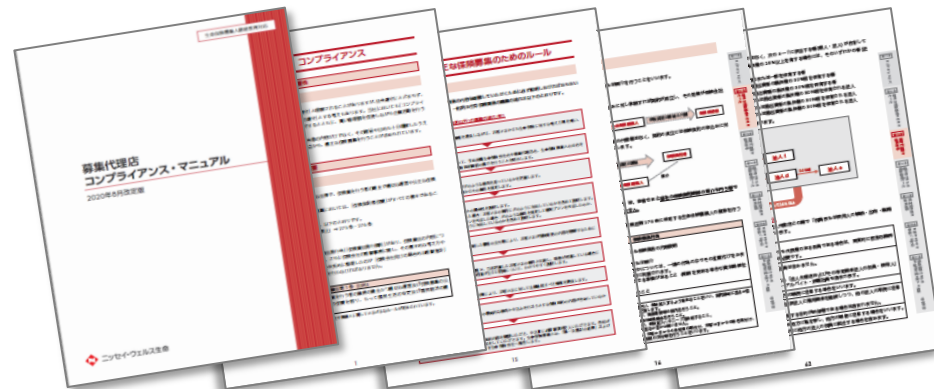
利益相反の適切な管理

- 「利益相反管理方針」および「利益相反管理規程」に基づき、利益相反取引の有無・状況について全社的な点検・検証を行い問題が無いことを確認いたしました。
- 営業と資産運用の職務を分離し、取引関係の有無や販売状況に関わらず、資産運用部門が独立して公正な投資判断を行っております。

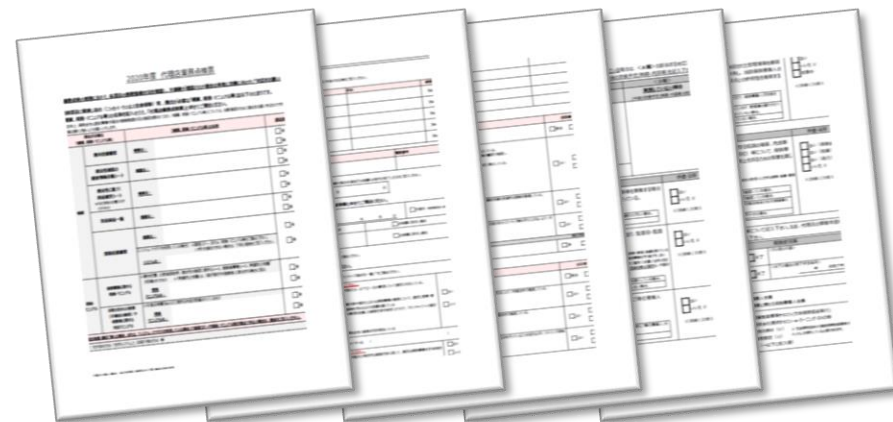
保険募集管理態勢の整備

- 「募集代理店コンプライアンス・マニュアル」を改定し、ご高齢のお客様に対する保険商品のご提案にあたって、高齢者の特性や商品の特性等に留意したきめ細かな取り組みや、トラブルの未然防止のための取り組みが必要であることなど、募集代理店に求められる留意事項の充実化を図りました。また、外貨建保険の特性等を踏まえ、募集代理店が行うアフターフォローの「実施頻度」や「実施方法」等を規定化することなど、募集代理店に求められる態勢整備に関する解説の充実化を図りました。
- 募集代理店向けの商品研修コンテンツの充実化のため、「外貨建保険の募集時のポイント」として、市場リスクや為替リスクをお客さまに正しく理解いただくための募集時の留意事項に関する解説を強化いたしました。
- 当社の募集代理店（全440店）において、2020年度「代理店業務点検」を実施しました。点検の結果、全代理店において重大な不備は無く、お客さまへのアフターフォローや苦情の未然防止に向けた取り組みなど、募集管理態勢が整備されていることを確認いたしました。

「募集代理店コンプライアンス・マニュアル」2020年8月改定版



代理店業務点検



方針5.「お客さま本位の業務運営を定着させるための社員等に対する研修・教育等」に関する取組状況

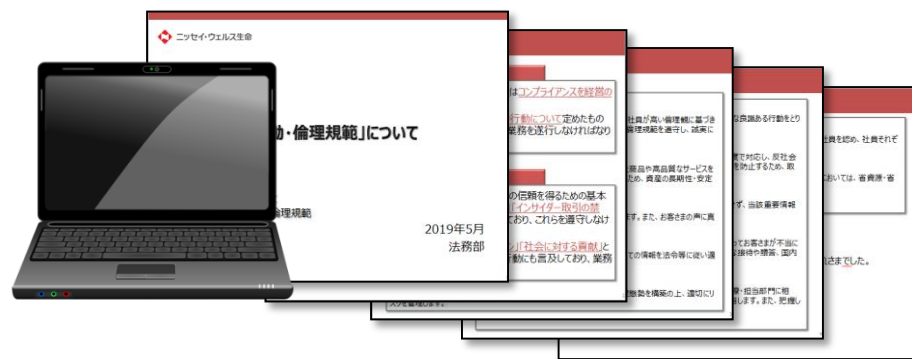
お客さま本位の業務運営を定着させるための評価、研修

- 人事評価制度において、共通で大事にすべき思考・行動・価値観のひとつとして「カスタマーフォーカス」に関する評価項目を設定し、高いウェイトを置いております。
- 全社員に対して当社の「行動・倫理規範」に関するeラーニング研修を実施し（2020年4月）、全ての事業取引に倫理的かつ誠実に取り組むことを周知いたしました。

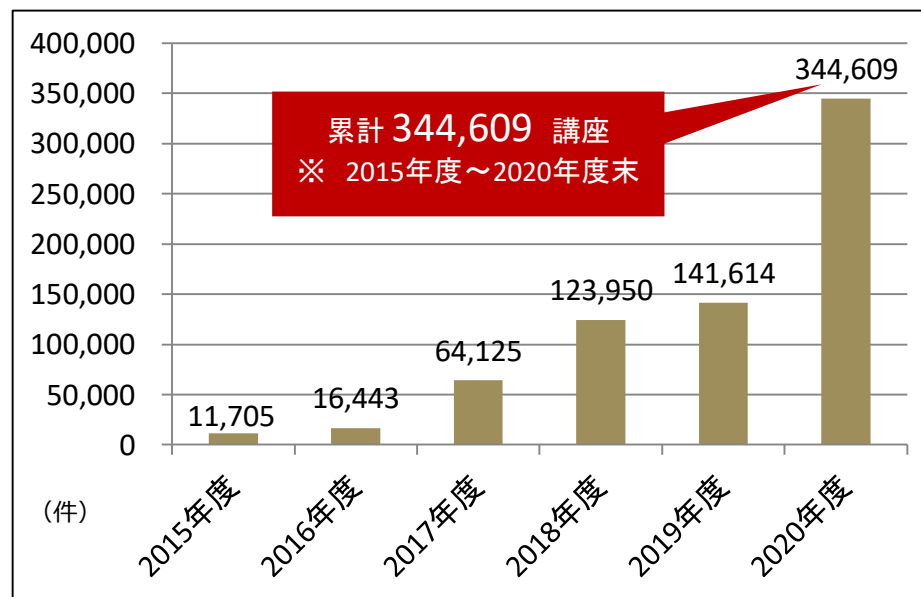
金融教育プログラム累計受講講座数(成果指標の結果)

- 金融機関代理店の募集人の金融リテラシーを向上させることで、募集人がお客さまに対し、より分かりやすく、適切な金融商品のコンサルティングが行えるようにするための成果指標として、「金融教育プログラム累計受講講座数」を設定しております。
- 当プログラムは、当社独自開発のプログラムとして2015年6月よりサービスを開始、2021年5月現在82の講座を提供し、2020年度末時点で累計344,609講座が受講されました。導入先代理店（銀行、証券会社）においては、教育ツールのひとつとして定着しつつあります。

「行動・倫理規範」に関するeラーニング研修



金融教育プログラム累計受講講座数【累計受講講座数】



新型コロナウイルス感染症に関する当社の取り組み

新型コロナウイルス感染症に関する各種対応

- ➡ 新型コロナウイルス感染症の影響を受けられたお客さまに対し、各種対応を行っております。
- 保険料払い込み猶予期間の延長
- 契約者貸付（新規貸付）の利息免除
- 災害死亡保険金等の特別取り扱い
- 保険金・給付金のお支払

弊社ホームページに新型コロナウイルス感染症に関するお知らせを掲載



新型コロナウイルスに関する取り扱いの詳細、最新の情報については弊社ホームページにてご確認ください。

<https://www.nw-life.co.jp/>