



2019年6月20日

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2018年度の取組結果、2019年度の取り組み  
および定着を測る成果指標（KPI）の公表について

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）は、「お客さま本位の業務運営に関する方針」（以下「当方針」）に基づく2018年度の取組結果、2019年度の取り組みおよび業務運営の定着を測る成果指標（KPI）についてお知らせいたします。

今後も、当方針をはじめ、当方針に基づく取り組みや成果指標（KPI）の定期的な検証・見直しを行い、お客さま目線での商品開発やサービスの提供等、お客さま本位の業務運営を追求してまいります。

以上

## お客さま本位の業務運営に関する“成果指標（KPI）”について

当社は「お客さま本位の業務運営に関する方針」（以下「当方針」）に基づく“成果指標（KPI）”を設定し、本成果指標を踏まえてお客さま本位の業務運営を進めております。

2019年度は成果指標（KPI）を追加いたしましたので、以下にお知らせいたします。

### ＜成果指標＞

#### ① 保有契約件数（新規成果指標）

多くのお客さまに安心・信頼をお届けできるようにお客さま本位の業務運営をより推進しております。その取り組みの成果の指標として新たに設定いたしました。

- 当社の事業に対してお客さまから評価や信頼をいただいたことを総合的に示す指標です。当方針に基づく取り組みを通じ、より多くのお客さまに支持される会社を目指してまいります。

#### ② お客さまからのお電話のつながりやすさ

当社生命保険商品にご加入いただいたお客さまからの様々なご照会に対する取り組みとして、お客さま専用コールセンターの充実を図っております。

**受電応答率**：常につながりやすいコールセンターの体制に関する指標。

- お電話での問い合わせについて、つながりやすさを高いレベルで維持します。

#### ③ 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**：お客さまからのご照会事項に対し、一度のお電話で問題解消に至る指標。

- お客さまからのご照会事項に対し、その場で問題解消ができるようオペレーターの業務スキルを高いレベルで維持します。

#### ④ 代理店向け eラーニング累計受講講座数

当社は、金融サービスの提供を通じて培ってきたノウハウを活かし、独自に開発したeラーニング金融教育プログラムを金融機関代理店に提供しております。

代理店募集人へのeラーニング金融教育プログラムの受講を推進し、お客さまへの質の高いコンサルティングご提供の実現を図っております。

- ライフ・プランニングの視点から、貯蓄、運用、保険、相続、税務、社会保険等、幅広い金融知識を習得することができるプログラムを金融機関代理店に提供します。
- 代理店募集人の金融リテラシー向上をお手伝いすることで、お客さまのニーズを的確にとらえたコンサルティングが可能となり、お客さまへの中長期的なライフ・プランニングのサポートができると考えております。

今後も成果指標（KPI）の定期的な検証・見直しを行い、より良いお客さま本位の業務運営を目指してまいります。

**お客さま本位の業務運営に関する  
取組結果について（2018年度）**

**2019年6月  
ニッセイ・ウェルス生命保険株式会社**

# 1. 「お客さまの最善の利益の追求」に関する取組状況

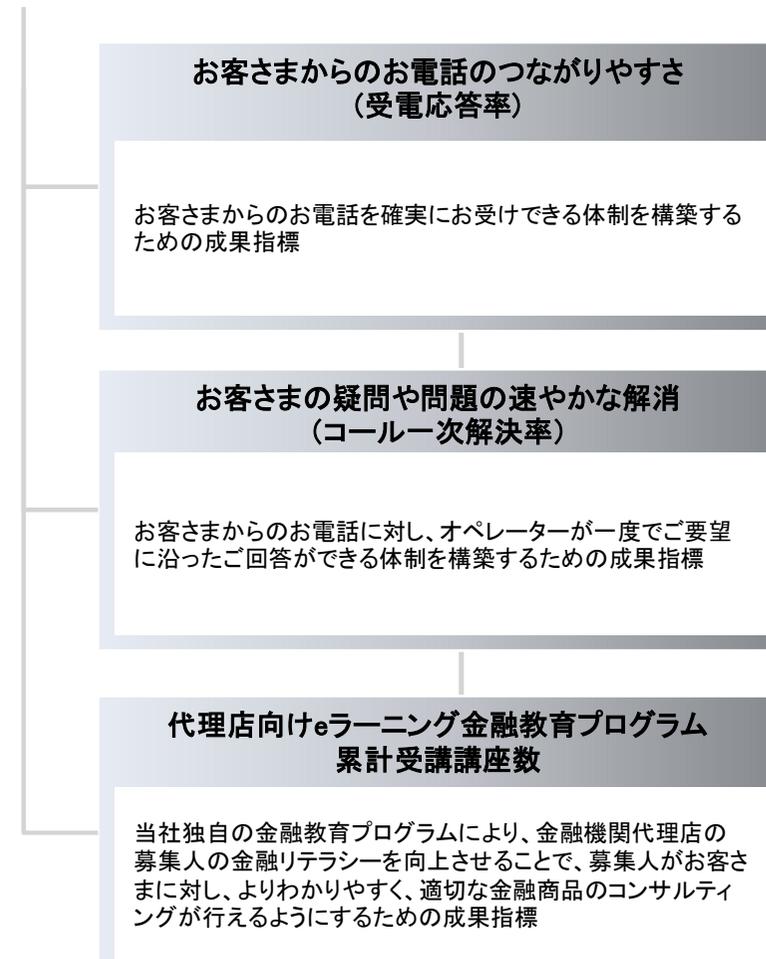
## ■ お客さま本位の業務運営について

- 当社は、「お客さま本位の業務運営に関する方針」（以下「当方針」）を定めるとともに、当方針に対応する「当社の取組状況」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。
- 2018年度(2018年4月-2019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。

## お客さま本位の業務運営の定着を測る 成果指標（KPI）



# 1. 「お客さまの最善の利益の追求」に関する取組状況

## ■お客さまの対応品質向上への取り組み

- 当社コールセンターの対応品質について、HDI-Japan によるHDI格付けベンチマーク「モニタリング」格付けにおいて、最高評価の三つ星を2年連続で獲得いたしました。2018年度三つ星獲得にあたっては、「お客さまに対して親身になり、心理的ニーズにも応え、スムーズに解決できている対応が多い」「お客さまに合わせた分かりやすい説明と、プロらしく自信に満ちた対応である」等の評価コメントをいただいております。

## ■お客さま目線のサービス強化プロジェクト

- 2017年12月に発足した「お客さま目線のサービス強化プロジェクト」を継続し、「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。

## ■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お応えするために、お客さまの声を反映した改善につなげてまいります。

※2018年8月27日 ニュースリリース

2018年8月27日  
マスマニューチュアル生命保険株式会社

マスマニューチュアル生命  
HDI 格付けベンチマーク「モニタリング」格付けで  
最高評価の【三つ星】を2年連続で獲得



マスマニューチュアル生命保険株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：井本 清、以下「当社」）は、HDI-Japan による2018年度 HDI 格付けベンチマーク「モニタリング」格付けにおいて、コールセンターの対応品質で最高評価の【三つ星】を2年連続で獲得いたしました。

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から評価し、「三つ星」～「星なし」の4段階で格付けするものです。モニタリング格付けでは、電話対応についてクオリアイの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。

- ・ どの担当者も非常に礼儀正しく、積極的にお客さまを支援できている。
- ・ お客さまに合わせた分かりやすい説明と、プロらしく自信に満ちた対応である。
- ・ お客さまに対して親身になり、心理的ニーズにも応え、スムーズに解決できている対応が多い。

当社は、今後もお客さまの目線を第一に、より一層の安心と満足をご提供できるよう、お客さまサービスの向上に努めてまいります。

※ 2019年1月1日付で社名を「ニッセイ・ウェルス生命」に変更しております。

## 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ふまえた商品・サービスを開発いたしました
  - **保険料一時払の医療保険**：高齢になるほど高まる病気やケガのリスクに備えるため、一生涯の入院・手術の保障を得られる外貨建の終身医療保険を発売いたしました。
  - **保険料一時払の年金保険**：「人生100年時代」に向けて、死亡時の保障を抑え、その分生きている他の加入者の年金額を大きくする仕組みの終身年金保険を発売いたしました。
- ➔ 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。

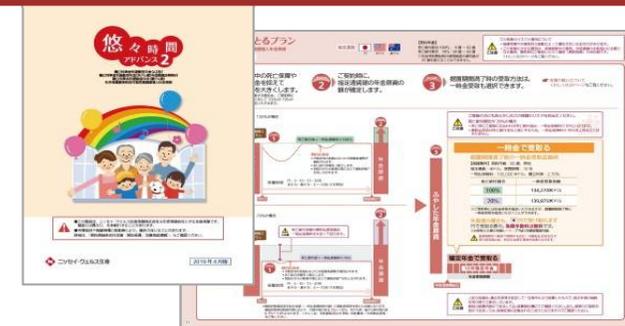
### ■お客さまサービス

- ➔ 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。
  - 耳の遠いご高齢者へクリアで大きな声をお届けし、不要なノイズを削除して聞き取りやすくする音声処理装置を導入しております。

#### 保険料一時払の医療保険



#### 保険料一時払の年金保険



#### 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

## 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口頭による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。
- ➔ **ご家族登録制度**
  - 事前にご家族をご登録いただくことにより、ご契約者さまによるお問合せが困難になった場合にご登録いただいたご家族がご契約者さまに代わって契約内容や契約維持に必要な情報のお問合せを行うことができる「ご家族登録制度」を提供しております。
- ➔ **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。

### 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



あらかじめご登録いただいたご家族が、ご契約者さま(年金受取人さま)に代わって「保険契約内容のお問い合わせ」などを行うことができます。

ご契約者さま(年金支払開始後については年金受取人さま、以下「ご契約者さま(年金受取人さま)」といいます。)のご希望により、事前に弊社にご家族のお名前、連絡先をご登録いただくことにより、当該保険契約に関する情報をご登録いただいたご家族がご契約者さま(年金受取人さま)に代わってご契約内容の問い合わせを行うことができます。

#### ご登録いただいたご家族へのサービス内容

- ① ご契約者さま(年金受取人さま)の当該契約の保険契約内容について、問い合わせすることができます。
- ② ご登録いただいたご家族からの依頼により、各種請求書類を弊社にご登録しているご契約者さま(年金受取人さま)のご住所へ送付することができます。

#### ご家族登録制度利用でこんなときにも安心

- ・ご契約者さま(年金受取人さま)ご自身だけで契約内容を把握していることが不安
- ・ご契約者さま(年金受取人さま)本人が弊社カスタマーサービスセンターに電話することが難しく各種請求書類を面接請求できない



#### ご登録可能なご家族の範囲

ご契約者さま(年金受取人さま)の任意により、配偶者または3親等以内のご親族一人をご指定できます。

#### ご登録のお手続きについて

- お手続きに必要な書類
  - ① ご家族登録制度(登録・変更・削除)届出書
  - ② ご契約者さま(年金受取人さま)の本人確認書類
- ※ ご登録の申し出は、権利者であるご契約者さま(年金受取人さま)より、お電話いただくか請求いただけます。

- 【ご注意】
- ※ ご契約の状況等によっては、ご登録いただけない場合やご登録を削除させていただく場合もございますので、あらかじめご了承ください。
  - ※ ご登録いただいたご家族による、契約に関する変更等のお手続きはできません。ご登録後もご契約者さま(年金受取人さま)本人による手続きが必要になります。
  - ※ ご登録後も弊社からの送付物は、権利者であるご契約者さま(年金受取人さま)へ送付いたします。

■ ご家族登録制度のご登録、および、ご登録情報変更のお手続きにつきましては、同封しております各ご案内書面に記載の「お問い合わせフリーダイヤル」までお申し出ください。

MMJ-02017-10

## 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お受けでき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数を予測し、オペレーターを適切に配置するよう心掛けることで、2018年度平均93.9%と、高い「受電応答率」を記録いたしました。

#### ➡ 「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ご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。
- 一度でお客さまの要望に回答できるよう、オペレーターの定期的な勉強会や研修を体系化し、お客さまへのご対応のスキル強化を図ることで、2018年度平均98.8%と、高い「コール一次解決率」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】※



(※金融機関代理店でご加入のお客さまについて集計)

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】※



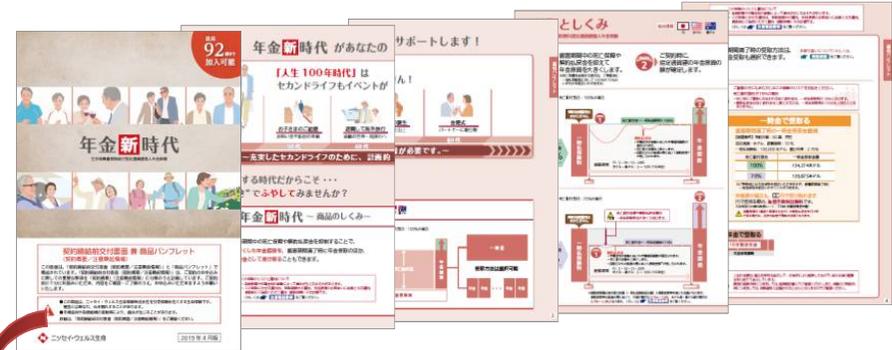
(※金融機関代理店でご加入のお客さまについて集計)

### 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

- 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。
- 新しく作成する「契約概要」から順次、市場リスク（市場価格調整）を、より募集人が説明しやすく、お客さまが理解しやすいよう、文章を補足する図解を取り入れております。
- 生命保険協会が制定する「生命保険商品に関する適正表示ガイドライン」の改正（2018年6月）をふまえ、「契約締結前交付書面 兼 商品パンフレット」および「商品パンフレット」の表紙において、当該保険商品が、①預金ではなく元本割れすることがあること、②市場金利や為替相場の変動等により損失が生じることがあることを明確に表示し、注意喚起を促す対応を行いました。
- 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。

#### 生命保険協会「生命保険商品に関する適正表示ガイドライン」の改正対応

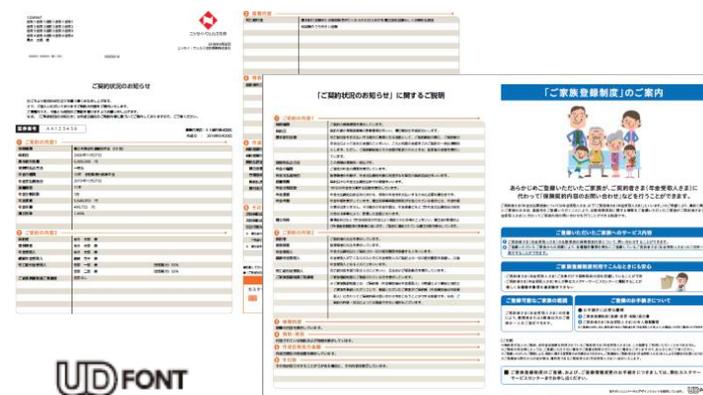


●この商品は、ニッセイ・ウェルス生命保険株式会社を引受保険会社とする生命保険です。預金とは異なり、元本割れすることがあります。

●市場金利や為替相場の変動等により、損失が生じることがあります。

詳細は、「契約締結前交付書面（契約概要／注意喚起情報）」をご確認ください。

#### 「ご契約状況のお知らせ」のユニバーサルデザイン化



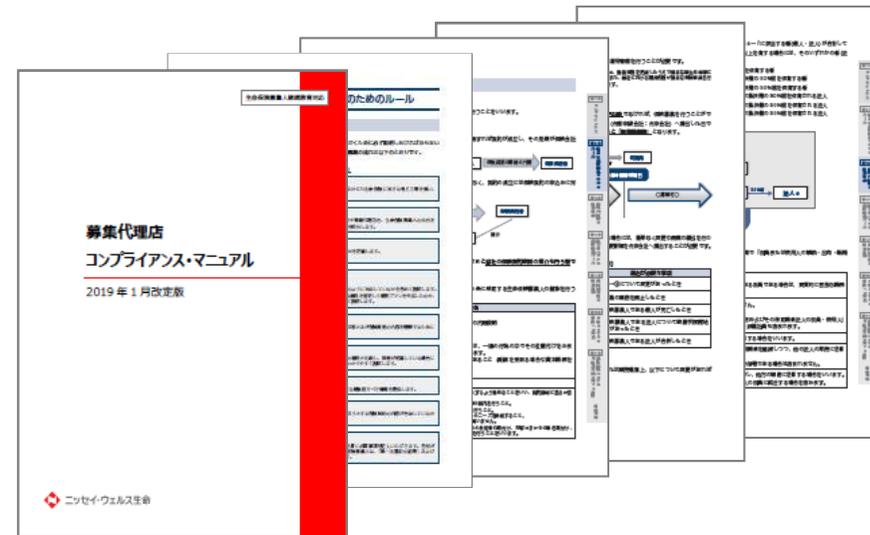
UD FONT

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。

## 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

- 当社の「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、各部の取引状況に問題が無いことを確認いたしました。
- 生命保険協会が制定する「保険募集人の体制整備に関するガイドライン」および「募集関連行為に関するガイドライン」等の改正（2017年2月および2018年4月）をふまえ、当社の「募集代理店コンプライアンス・マニュアル」を改定し、募集代理店に求められる留意事項や解説内容の充実を図りました。
- 当社の募集代理店（全453店）において、2018年度代理店業務点検を実施しました。点検の結果、全店において重大な不備は無く、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。
- 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。

### 「募集代理店コンプライアンス・マニュアル」2018年8月改定版



### 2018年度「代理店業務点検」

## 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

- 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（2018年5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、2019年5月現在約100の講座を提供し、2018年度末時点で累計123,950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】



## 「お客さま本位の業務運営に関する方針」および 方針に基づく当社の取り組み（2019年度）

当社は、長期的な視野に立ち、健全な経営に徹するとともに、高い倫理観と良き企業市民意識を持ち、業務運営において、常にお客さま本位で考え抜き、お客さまに誠実かつ真摯に向き合っていくため、以下の方針を定めます。

また、当社は、常により良い業務運営を実現するため、「お客さま本位の業務運営に関する方針」（以下「当方針」）を定期的に見直すとともに、当方針に基づく取り組み（業務運営）を定期的に公表してまいります。

### 方針1 お客さまの最善の利益の追求

当社は、高度な専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまの最善の利益を図り、お客さま本位の業務運営が企業文化として定着するよう努めてまいります。

#### 方針1に基づく取り組み（業務運営）

- ➡ 当社は、「真に社会に貢献する商品・サービスを常に提供し続ける最良の生命保険会社を目指す」ことをミッションとして掲げ、カスタマーフォーカスの観点で、誠実に業務を行う意識付けの徹底に努めています。
- ➡ 当社は、「社員一人ひとりの誠実な対応、革新的な商品、高品質なサービスを通じ、世代を超えた安心を提供することで、お客さまとご家族から信頼される会社」をビジョンとして掲げ、その実現に向けた企業文化の醸成に努めています。
- ➡ 当社は、「行動・倫理規範」に基づき、すべての事業取引の実施に倫理的かつ誠実に取り組んでいます。また、お客さまとご家族から信頼される会社であり続けるために、高い倫理観に基づき、誠実に業務を遂行しています。
- ➡ 当社は、お客さまに一層の安心と満足をお届けするために、「お客さまの声」に真摯に耳を傾け、お寄せいただいた貴重なご意見等を会社の経営改善に反映させ、全社でCS（お客さま満足）の向上に取り組んでいます。
- ➡ 当社は、2017年12月に発足した「お客さま目線のサービス強化プロジェクト」を継続し、「カスタマーフォーカス」の意識を強化することで、お客さま本位の企業文化の定着に努めています。
- ➡ 当社は、顧客満足の国際規格である苦情対応マネジメントシステム「ISO 10002」の自己適合宣言に向けた取り組みを開始し、お客さまの声に基づく保険商品・サービス品質の向上、全社的なお客さま重視の意識の向上、苦情対応品質の向上に取り組んでいます。

## 方針2 お客さまにふさわしい商品・サービス等の提供

当社は、「お客さま目線」を第一にした商品開発に取り組み、金融機関等募集代理店を通じて保険商品をご提供するとともに、お客さまが年金や保険金等をお受取りになるまで、丁寧なアフターフォローを行ってまいります。

### 方針2に基づく取り組み（業務運営）

- ➡ 当社は、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・サービスの開発に努めています。今後も、マーケット調査や将来予測等により、的確にお客さまニーズを分析し、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。
- ➡ 当社所定の保険商品にご加入いただいたお客さまを対象に、商品付帯サービスとして「健康お役立ちダイヤル」を提供し、サービスの拡充に努めています。
- ➡ 当社の募集人は、生命保険募集に際して、お客さまが高齢者である等の状況を踏まえ、お客さまの投資経験や資産状況・収入および加入動機・目的等を確認したうえで、ご理解いただくために必要な方法・程度で当社保険商品の説明を行っています。
- ➡ 特に、据置期間中の死亡保障や解約払戻金を抑制するしくみの年金保険においては、商品パンフレットに、「ご家族の方にもあらかじめこの保険のリスクをお伝えください。」との文言を大きく記載し、保険契約のお申込みについて、ご契約者さまのご家族の了解を促すよう努めています。
- ➡ 事前にご家族をご登録いただくことにより、ご契約者さまによるお問合せが困難になった場合にご登録いただいたご家族がご契約者さまに代わって契約内容や契約維持に必要な情報のお問合せを行うことができる「ご家族登録制度」を提供しています。
- ➡ 当社のカスタマーサービスセンターでは、お寄せいただいた「お客さまの声」に「おもてなしの心」と「プロフェッショナル意識」をもった対応をさせていただき、すべてのお客さまに「ありがとう」のお言葉をいただけることを目指しています。また、ご契約の増加に伴い、定期的に人員・体制の見直しを行い、常に「迅速な対応」、「正確なご案内」、「分かりやすい説明」を心掛け、事例研究等を通じて、お客さまへの対応方法の品質向上を図っています。
- ➡ 当社は、お客さまに確実かつ簡潔にお手続きいただけるよう、書類を可能な限り削減し、また、口頭によるお申し出のみで手続き可能とする取扱範囲を拡大し、お客さまの負担軽減に努めています。
- ➡ 当社は、年金や保険金等の未請求のお客さまに対して、年金や保険金等をお受取りいただくよう、電話による請求勧奨のご案内（アフターフォロー）を行い、お客さま満足の上昇に努めています。
- ➡ 当社は、年金や保険金等のお支払いを適切に行うために、実務対応の規程・マニュアルを定め、年金や保険金等の支払業務において、お客さまとご家族から信頼されることを目指し、公平性・健全性に留意しつつ、迅速かつ適切に支払業務を遂行するよう努めています。

### 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

- (1) 当社は、お客さまとの情報の非対称性を踏まえ、保険商品・サービスの提供に係る重要な情報を丁寧かつお客さまの理解に資する方法で提供してまいります。
- (2) 当社は、お客さまにご負担いただく費用や当社が募集代理店に支払う代理店手数料等に関し、お客さまが理解できるよう、分かりやすく情報提供してまいります。

#### 方針3に基づく取り組み（業務運営）

- ▶ 当社は、特定保険契約に関し、生命保険協会「生命保険商品の募集用の資料等の審査等の体制に関するガイドライン」に基づき、「契約締結前交付書面（契約概要／注意喚起情報）」に、当該保険商品に係る市場リスク・為替リスク、元本割れが生じる場合およびお客さまにご負担いただく費用等の特にご確認・ご注意いただきたい事項を、お客さまにご理解いただけるよう分かりやすく記載しています。
- ▶ 当社の募集人は、「契約締結前交付書面（契約概要／注意喚起情報）」の交付に際して、お客さまの適合性を確認したうえで、当該保険商品に係る市場リスク・為替リスク、元本割れが生じる場合およびお客さまにご負担いただく費用等の特にご確認・ご注意いただきたい事項をご理解いただくために十分な時間を確保し、適切に保険商品の説明を行っています。
- ▶ お客さまにご提案する保険商品について、投資信託等の他の金融商品との比較も含めてご検討いただけるよう、投資信託の交付目論見書に準じた募集補助資料を作成し、保険商品の各種リスク・諸費用・実質的な利回り等の保険加入時の重要な判断材料となり得る事項を分かりやすく情報提供してまいります。
- ▶ 「契約締結前交付書面（契約概要／注意喚起情報）」に記載の積立利率または予定利率について、お客さまが実質的な利回りと誤認されないよう、保険商品ごとの定義を明確化し、積立利率または予定利率に関する説明を強化してまいります。
- ▶ お客さまにとって保険加入時の重要な判断材料となり得る保険商品の実質的な利回りについて、2019年4月以降に改定を行う試算設計書または当社ホームページに表示し、投資信託等の他の金融商品との比較も含め、適切な情報提供・募集を行ってまいります。
- ▶ 当社は、特定保険契約の募集に際して、お客さまにご負担いただく費用や当社が募集代理店に支払う代理店手数料について、商品概要書に表示するなど適切に情報開示を行っています。
- ▶ 代理店手数料は、募集代理店が行う保険契約の締結の媒介や保険契約の維持管理業務の対価である旨をご案内しています。
- ▶ 代理店手数料（体系）は、今後、募集代理店の管理態勢の整備状況や、募集代理店の規模・特性をふまえた手数料（体系）を検討し、代理店業務の品質向上を一層推進する体系となるよう、2019年度に改定を行う予定です。

#### 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

当社は、お客さまの利益を不当に害することのないよう、当社が定める「利益相反管理方針」および「利益相反管理規程」に基づき、適切に利益相反のおそれのある取引を管理してまいります。

また、お客さまの利益を不当に害することのないよう、適正な保険募集管理態勢を整備してまいります。

##### 方針4に基づく取り組み（業務運営）

- ➡ 当社は、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うことにより、お客さまの利益の最適化に努めています。
- ➡ 当社は、利益相反のおそれのある取引（①お客さまと当社等の利害が対立する取引、②お客さまと当社等が同一の業務を行っている場合の当該業務に関する取引、③お客さまとの関係を通じて取得した情報を利用して当社等が利益を得る取引、④お客さまよりも他のお客さまの利益を優先する取引、⑤お客さまと他のお客さまとの間で競合する取引、⑥その他前述に準じる不当な取引）について、全社的な点検・検証を行い、管理しています。
- ➡ 当社は「募集代理店コンプライアンス・マニュアル」を定め、生命保険募集に際して、関係する法令等の趣旨や目的を十分理解したうえで遵守し、お客さま保護の観点から適正な保険募集を行うことを、募集代理店に周知徹底しています。
- ➡ 当社は、「代理店業務点検」や代理店監査を通じて、募集代理店における保険募集管理態勢の整備状況を定期的に確認し、募集代理店に必要な応じた態勢整備を指導徹底しています。

#### 方針5 お客様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

当社は、お客様本位の業務運営を適切に評価する態勢の構築・整備を、社員研修その他の取り組みを通じて進めてまいります。

##### 方針5に基づく取り組み（業務運営）

- ➡ 当社は、社員の業務運営に関し、お客様満足向上に資する行動を適切に評価できるよう、人事評価制度において、「カスタマーフォーカス」に関する評価項目を設定しています。
- ➡ 当社は、お客様に信頼されることを第一と考え、すべての事業取引に倫理的かつ誠実に取り組むために、定期的に「行動・倫理規範」に関する研修等、お客様満足向上に資するさまざまな社員教育を行っています。
- ➡ 当社は、生命保険募集に際して、商品内容・仕組みをお客様にご理解いただくために、募集人が重要な情報の提供を適切に行えるよう、研修等を通じて、募集人育成を支援しています。
- ➡ 当社は、募集人の金融リテラシーを向上させることで、募集人がお客様に対し、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、金融教育ツール「マスカレ」を一部募集人に提供しています。

以上