



2020年6月30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2019年度取組結果等の公表について

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、以下「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、2019年度のお客さま本位の業務運営に関する取組結果をとりまとめましたのでお知らせするとともに、当方針における成果指標（KPI）を公表いたします。

なお、当方針に基づく当社の取組内容について、苦情対応マネジメントシステムに関する規格「ISO 10002/JIS Q 10002(品質マネジメント－顧客満足－組織における苦情対応のための指針)」に準拠した取り組みを新たに設定するなど、継続的な取り組みの強化・充実に努めております。

当社は今後も、当方針の定着度を定期的に測定し、当方針に基づく取り組みの検証・見直しを行うことで、お客さま本位の業務運営の更なる推進に努めてまいります。

以上

**お客さま本位の業務運営に関する
取組結果について（2019年度）**

**2020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」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。
- 2019年度(2019年4月-2020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。
- 2019年度より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ていることを総合的に示す指標として「保有契約件数」を新たに設定しました。

2019年度末時点での保有契約件数

20.2 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【新規設定項目】

お客さまから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

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。

お客さま対応／苦情対応の品質向上のための取り組み

- ➡ 当社のお客さま対応や苦情対応体制について、2020年1月30日付で公益社団法人 消費者関連専門家会議 (ACAP) から、苦情対応マネジメントシステムに関する規格「ISO 10002/JIS Q 10002」に適合している旨の「第三者意見書」の取得を受け、2020年3月1日付で「自己適合宣言書」を策定し、同規格への自己適合宣言を行いました。これまで以上に「お客さまの声」に真摯に耳を傾け、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、さらなる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。

ISO 10002/JIS Q 10002に関する自己適合宣言

「第三者意見書」の主な評価内容

- ➡ トップマネジメントは規格「ISO/JIS Q 10002」に基づくお客さま対応体制構築に積極的であり、「苦情対応取組規程」を示し、お客さま満足度向上を目指している。
- ➡ 苦情対応に関する社内規程は当規格に準拠し、苦情対応業務は社内規程に則り運営されている。
- ➡ 苦情対応体制が整備され、苦情対応等の情報がコンプライアンス委員会に報告され、業務改善のために活用されている。
- ➡ 苦情対応に関し、当規格に準じた内部監査が実施されている。
- ➡ 定期的にマネジメントレビューが実施され、PDCAサイクルが機能している。

【自己適合宣言書】

ニッセイ・ウェルス生命		
苦情対応マネジメントシステム ISO 10002/JIS Q 10002 (品質マネジメント—顧客満足—組織における苦情対応のための指針) 「自己適合宣言書」		
1 発行番	ニッセイ・ウェルス生命保険株式会社	
2 発行番の住所	〒141-6023 東京都品川区大崎二丁目1番1号 ThinkPark Tower (福岡本社) 〒810-0004 福岡県福岡市中央区渡辺通二丁目1番82号 電気ビル共創館	
3 適合宣言の対象	苦情対応業務プロセス	
4 適合の表明	弊社の苦情対応業務プロセスは、ISO 10002:2014/JIS Q 10002:2015 の要求事項に適合していることを宣言いたします。	
5 対象文書	規格番号	ISO 10002:2014 / JIS Q 10002:2015
	表題	「品質マネジメント—顧客満足—組織における苦情対応のための指針」 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints - handling in organizations
発行日: 2020年3月1日 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		
【本件に関するお問合せ先】 ニッセイ・ウェルス生命保険株式会社 コンプライアンス統括部 お客さま相談グループ 東京都品川区大崎二丁目1番1号 ThinkPark Tower 電話: 03-6368-7362		

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。
 - **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外貨建の介護終身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。

保険料一時払の介護保険



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。

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



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、2019年度平均94.5%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。
- 一度でお客さまのご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、お客さま対応のスキル強化を図ることで、2019年度平均98.1%と、高い「コール一次解決率」を記録いたしました。

お客さまの対応品質向上への取り組み

- ➔ 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、2019年度の実績評価として、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【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)

HDI格付けベンチマーク「モニタリング」格付けで評価された主な点

- 丁寧にお客さまに確認を取りながら、足並みそろえ問題解決までスムーズに進めてくれる。
- 不明点を理解できるまで親切にサポートしてくれる。また、終始お客さまを立て、優しさと礼儀正しさを兼ね備えた支援である。

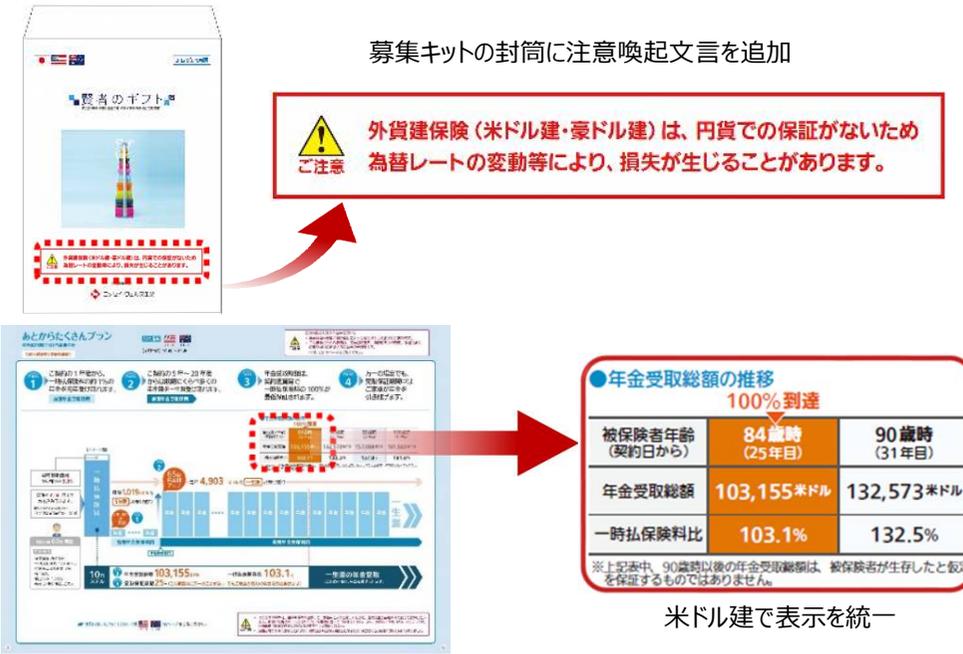
3. 「重要な情報の分かりやすい提供および手数料等の明確化」に関する取組状況

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。
- 外貨建保険の誤認防止への対応
 - 外貨建保険の募集キット封筒には、取扱通貨の国旗を記載するとともに、円貨ベースでは保証がない旨、明瞭に記載しております。
 - 外貨建保険のパンフレットにおいて、受取金額等のシミュレーションを記載する場合、円貨での例示を廃止し、外貨建のみといたしました。

外貨建保険に関する苦情増加に対する対応

募集キットの封筒に注意喚起文言を追加



ご注意 外貨建保険（米ドル建・豪ドル建）は、円貨での保証がないため、為替レートの変動等により、損失が生じる可能性があります。

商品パンフレット

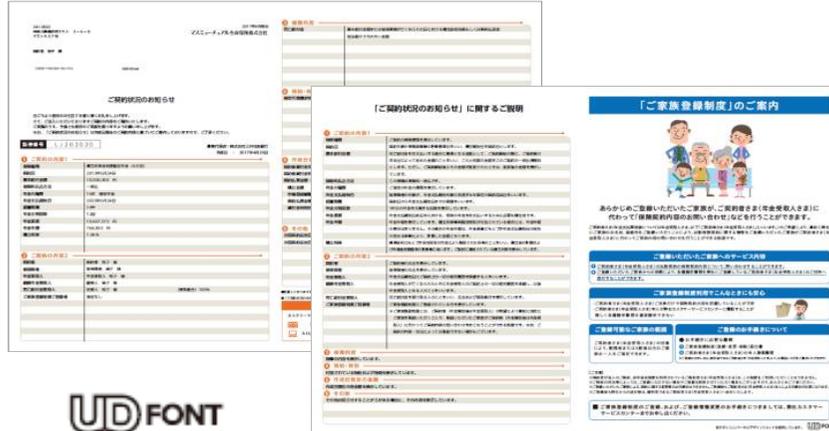
● 年金受取総額の推移		
	100% 到達	
被保険者年齢 (契約日から)	84歳時 (25年目)	90歳時 (31年目)
年金受取総額	103,155米ドル	132,573米ドル
一時払保険料比	103.1%	132.5%

※上記表中、90歳時以後の年金受取総額は、被保険者が生存したと仮定を保障するものではありません。

米ドル建で表示を統一

- 年に一たびご契約者さまへお届けする「ご契約状況のお知らせ」は、ご契約内容やご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。

「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

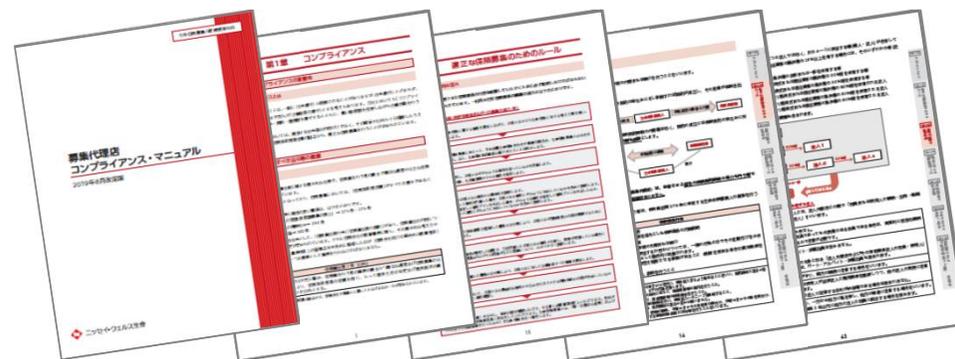
利益相反の適切な管理

- 「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

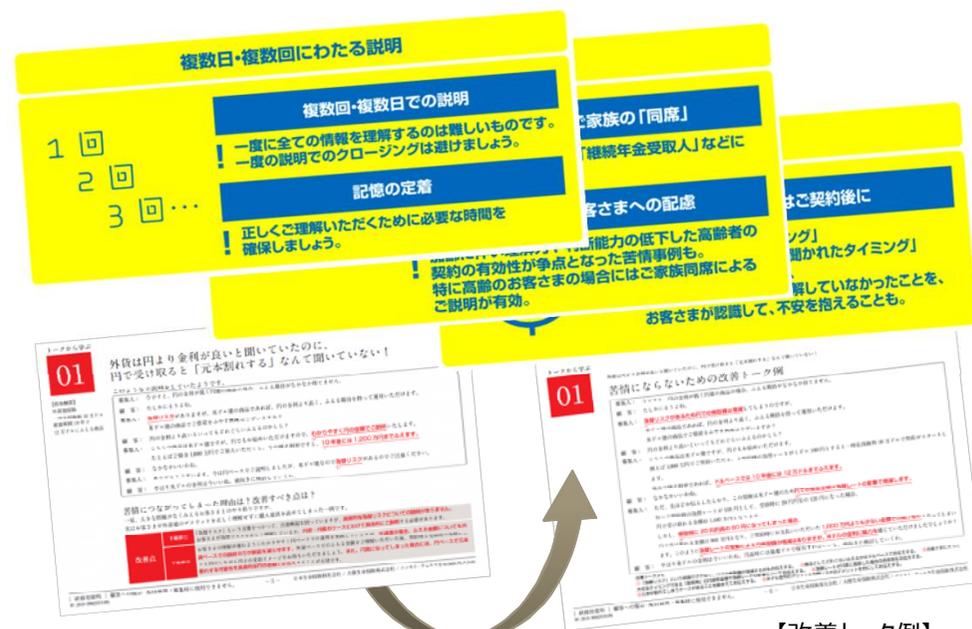
- 外貨建保険に関するお客さまへの適切な説明に向け、「募集代理店コンプライアンス・マニュアル」を改定し、外貨建保険に特有の「為替リスク等の説明」や「積立利率に関する誤認防止」について、募集代理店に求められる留意事項や解説内容の充実を図りました。
- お客さまに外貨建保険を正しくご理解いただくために、募集代理店向けの研修コンテンツの充実化を図りました。代表的な苦情事例をもとに、外貨建保険の苦情を未然に防ぐための保険募集のポイントを理解する内容となっております。
- 当社の募集代理店（全447店）において、2019年度「代理店業務点検」を実施しました。点検の結果、全代理店において重大な不備は無く、ご高齢のお客さまへの募集ルール等の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」2019年8月改定版



外貨建保険に関する研修コンテンツ

～外貨建保険の苦情から学ぶ顧客本位の保険募集のポイント～



【代表的な苦情の内容】

【改善トーク例】

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（2019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、2020年5月現在82の講座を提供し、2019年度末時点で累計141,614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。

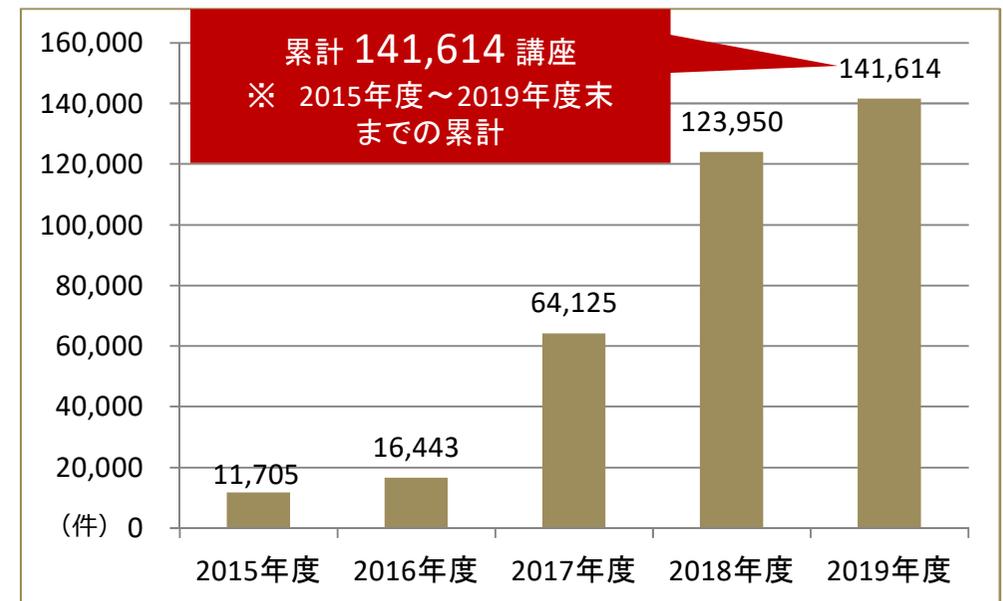
「外貨建保険の苦情から学ぶお客さま本位の保険募集のポイント」の全社員受講

- 外貨建保険に関するお客さまからの苦情について理解を深めることを目的に、金融教育コンテンツの「外貨建保険の苦情から学ぶ、お客さま本位の保険募集のポイント」を全社員が受講いたしました。

「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】



6. 新型コロナウイルスに関する当社の取り組み

新型コロナウイルスに関する各種対応

- 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。（2020年6月30日現在）
- **保険料払い込み猶予期間の延長**
 - 2020年3月16日から9月30日までに、お客さまから払い込み猶予期間の延長のお申し出のあったご契約について、9月30日までの払込猶予保険料を、当社所定の方法により2021年4月30日までに支払うことを可能にいたします。
- **契約者貸付(新規貸付)の利息免除**
 - 2020年3月16日から6月30日までの契約者貸付(新規貸付)について、新規貸付日から2020年9月30日までの利息を免除いたします。
- **災害死亡保険金等の特別取り扱い**
 - 新型コロナウイルス感染症を直接の原因としてお亡くなりになった場合などにも、「災害割増特約等」のお支払いの対象としてお取り扱いいたします。
- **保険金・給付金のお支払**
 - 新型コロナウイルス感染症の治療を目的とされた入院や、検査の判定結果に関わらず医師の指示で入院している場合も、(疾病)入院給付金の対象といたします。
 - ご自宅またはその他病院等と同等とみなせる施設で治療を受けられる場合も、医師の証明書等をご提出いただくことで(疾病)入院給付金の対象といたします。

弊社ホームページに新型コロナウイルスに関するお知らせを掲載



重要なお知らせ

- ▶ 保険料払い込み猶予期間の延長に関する追加措置について
- ▶ 新型コロナウイルス感染症に関する契約者貸付(新規貸付)の利息免除について
- ▶ 「新型コロナウイルス感染症」に罹患されたお客さまの災害死亡保険金等の特別取り扱いについて
- ▶ 新型コロナウイルス感染症に罹患されたお客さまへの保険金・給付金のお支払について
- ▶ 新型コロナウイルスの感染拡大防止に向けた対応について
- ▶ 新型コロナウイルス感染症に関する各種取扱いについて

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いただけます。

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

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組内容

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、本方針を定期的に見直すとともに、本方針に基づく取組み（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に基づく取組内容（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、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。また、苦情対応に際して、苦情対応マネジメントシステムに関する規格「ISO 10002/JIS Q 10002（品質マネジメント－顧客満足－組織における苦情対応のための指針）」に準拠した取り組みを進めてまいります。
- 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、「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に基づく取組内容（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」を提供するなど、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、お客さま満足の向上に努めています。
- 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。

- 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に基づく取組内容（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、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。
- 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。

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に基づく取組内容（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

当社は、お客さま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に基づく取組内容（業務運営）

- 当社は、社員の業務運営に関し、お客さま満足の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、お客さま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、「行動・倫理規範」に関する研修等、お客さま満足の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・仕組みをお客さま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、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。