

「お客さま本位の業務運営方針」に係る取組み状況

方針1 お客さま本位の業務運営の実践と企業文化の確立

〈原則2、5、6、7に対応〉

◇ 取組状況

- ・ 保険募集業務を行うにあたり、法令等を遵守するための態勢整備や健全で適切な事業運営を確保するために、「保険募集管理規定」を定め、社員が適切な運用を行っております。
- ・ 個人情報を適切に取り扱うよう、個人情報保護に関する各種規程等を定めた「個人情報マネジメントシステム」を運用しており、2023年5月には、お客さまに安心して情報を提供いただけるようプライバシーマークを更新し適正な運用を図りました。
- ・ 保険募集の適切な運営等を確認するため、社員自らが行う自己点検を年2回実施し、内部監査部門による監査を年に一度15組織に対し実施し、適切に運用が図られているか確認しました。

◇ 成果指標 (KPI) : 実施した監査 (内部監査、自己点検)

方針2 お客さまの声を活かす取組み

〈原則2に対応〉

◇ 取組状況

- ・ お客さまの声の収集件数は、2022年度818件 (対前年+304件) となりました。
- ・ 「お客さまの声」における意見・要望・苦情等について、毎月、役員・組織長によるCS品質向上委員会 (2022年度8回開催) やCS品質向上ワーキング (2022年度4回開催) により共有・検証を行いました。
- ・ 苦情に対する改善策の立案及び再発防止に向けた取組みを実施し (2022年度23件)、業務改善、サービス向上に反映させるとともに、募集人への教育・指導等に活用し、PDCAサイクルを効果的に回す取組みを行いました。

◇ 成果指標 (KPI) : 「お客さまの声」受付件数

方針3 お客さまへの最適な保険の情報提供

〈原則2、3、5、6に対応〉

◇ 取組状況

- ・コロナ過においても、お客さまの保険相談のご要望に添うことができるようオンライン相談などの環境を整えて対応を行いました。
- ・ホームページをリニューアルし、ご利用されるお客さまにとって、より情報が探しやすいよう構成やデザインに刷新するとともに、お役に立つ情報を分かりやすくするよう内容の充実を図りました。また、当ホームページはスマートフォンやタブレット端末からもご覧いただけるように利便性に配慮しました。
- ・お客さまのご意向を適切に把握するため「意向把握シート」等に基づき意向を的確に把握し、最適な個別プランをご提案しました。また、契約時には、お客さまの意向に沿った保険契約内容となっているか確認しました。
- ・保険募集にあたっては、保険代理店としての立場や権限を明示したうえで、お客さまのご意向を把握し保険商品の販売方針の説明や参考となるべき情報の提供など保険募集管理規程に定められた募集プロセスを行いました。
- ・保険商品の推奨にあたっては、NTTグループ「団体（扱）保険」をご案内できるお客さまへは「団体（扱）保険」を推奨し、ご案内できないお客さまへは、お取り扱いの多いものやご意向に合うものを推奨して、保険会社と保険商品をご案内いたしました。
- ・公的保険の説明や高齢者及び障がい者の方への対応などについて規程等に織り込み、新たにパンフレットを作成し、ご説明ができるよう研修を行いました。
- ・ご高齢のお客さまへは、正確な意向を十分に確認し、十分な時間をかけてゆっくりと説明し、複数の募集人からの提案やお申込み受付後に電話等での確認を行うなどのきめ細やかな対応を行いました。
- ・障がいをお持ちのお客さまへは、障がいを理由として、正当な理由なくサービスの提供の拒否などをせず対応を行いました。また、ご本人から何らかの配慮を求められた際（意思表示）には、負担になり過ぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮を行いました。
- ・オンラインによる各種セミナーや動画コンテンツの提供などにより、お客さまのライフプランの形成にとってお役立ちできるよう取組みを行いました。
- ・法人のお客さまのリスクマネジメントのため、ビジネス環境、事業内容、資産状況等の分析に基づき経営をサポートするプランを設計しご提案を行いました。

◇ 成果指標（KPI）：新規顧客数

方針4 品質の高いお客さまサービスの提供

〈原則2、5、6に対応〉

◇取組状況

- ・当社は、お客さまにとっての「保険のかかりつけ医」として、ライフステージに応じた保険プランでお客さまの描いた人生設計のサポートを行いました。
- ・既に保険にご加入されているお客さまへ保障内容を分かりやすく解説し、今のライフステージに最適なものをアドバイスする「保険の定期健診」等を通じて、安心して生活できる安心感をお届けするための「保険相談（2022年度1,717人）」を行いました。
- ・当社コンタクトセンターは、外部専門家による「電話対応診断」を実施するなど、オペレーターの対応品質向上に努めました。
- ・お客さまのお問合せなどに迅速に対応できるよう、チャットボットやWEBでの契約申込などホームページの充実を図りました。
- ・NTTグループの法人のお客さまへは、事業運営上のリスクの洗い出し（リスクサーベイ）から保険を活用したソリューションの提案およびアフターケアを行いました。
- ・NTTグループのお客さまに割安な費用でリスクヘッジできるよう各種団体保険の提供を行いました。

◇成果指標（KPI）：保険相談件数

方針5 社員に対する適切な動機づけの枠組み等

〈原則6、7に対応〉

◇取組状況

- ・社員に向けては、経営トップから事業計画説明会や年頭あいさつなどの機会を捉え、保険代理店として「コンプライアンス」意識を常に持ち、徹底をはかること、また「お客さま本位の業務運営方針」においては、NTTグループの総合保険代理店として、グループ社員にはライフプラン設計への寄与、各会社には企業活動のリスクマネジメントに資する保険サービスを提供することが私どもの使命であることを発信しております。
- ・保険募集業務のスキルの維持・品質向上のための募集プロセス研修、新商品教育等の研修を実施しました。
- ・公的保険制度を補完する立場としての民間保険を提案するにあたり、それら制度の理解のための研修を実施しました。
- ・コンプライアンスの徹底のため、全社員に対し保険募集や個人情報の取扱いに関するコンプライアンス研修を実施し、理解度テストにより全て理解されていることの確認を行いました。
また、人権を尊重し差別のない企業風土を確立するため毎年実施する人権啓発の研修や、社員のスキル強化のため階層別研修をステージの変化に合わせて実施しました。
- ・ファイナンシャルプランニング技能士資格や生保・損保に関わる「資格取得奨励運用規則」を定め、資格取得の推進を行いました。

◇成果指標（KPI）：実施した研修（実施回数、延べ人員）