

「お客様本位の業務運営に関する基本方針」取組み状況 (2022年4月～2023年3月)

特段の記載がない限り、2023年3月時点の当社の生命保険商品およびサービス等について記載しています。生命保険商品・サービス等はすべて概要を説明したものであり、生命保険商品ご加入のご検討等にあたっては、最新の情報を必ずご確認ください。

2023年6月23日



朝日生命グループ

nanairo生命保険株式会社では、

“Create the New Solution —保険に、新しい選択肢を—”

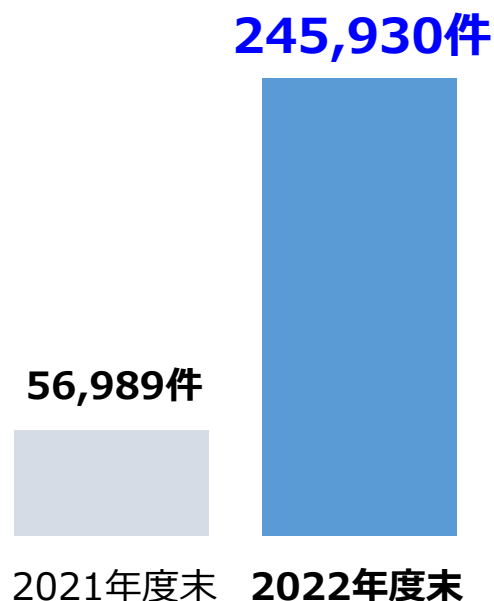
を企業理念とし、お客様に新たな選択肢、新しい風となる価値を創造し、お客様の豊かで安心した人生をサポートするという使命のもと、常にお客様の視点で考えて行動し、お客様の最善の利益を図る「お客様本位の業務運営」の実践に努めます。

1. 「お客様の声」を経営に活かす取組み
2. お客様のニーズやライフスタイルに適う商品・サービスの提供
3. ご加入時のお客様への情報提供の充実
4. ご加入後のお客様サービス活動の充実
5. 利益相反の適切な管理
6. お客様本位の行動の浸透に向けた取組み

2023年度より、「お客様本位の業務運営の基本方針」に沿った取組みの進捗状況を**定量的に把握する指標（KPI）**として、「**保有契約件数**」を設定しました。

より多くのお客様に選ばれる保険会社を目指し、各種取組を一層推進してまいります。

✓ 保有契約件数の推移



- 2022年度末の保有契約件数は**24.5万件**（前年度末+18.8万件）となり、大幅な増加を果たしました。
- とりわけ、2022年6月発売の医療保険「なないろメディカル礎(いしずえ)」の累計販売件数が10万件超と、多くのお客様にご好評いただきました。

1. 「お客様の声」を経営に活かす取り組み

「お客様の声」を幅広くお伺いするとともに、「お客様の声」を経営に活かす取り組みを推進し、「お客様満足向上」に努めます。

- お客様の声については、お客様サービスセンター等を通じたお客様からの直接のお申し出はもちろん、代理店を通じたご意見・ご要望も収集しております。
- 更なるお客様サービスの向上に向けて、様々な方面から寄せられる「お客様の声」を集約のうえ分析し、四半期に一度開催する「CS 向上委員会」等を通じて全社的な業務改善を促し、お客様サービスの向上を推進しています。
- 2022年度は同委員会を4回開催し、お客様の声をもとに以下のような対応を行いました。
 - 待ち時間の軽減や多様化するライフスタイルに合わせた受付窓口の設置の観点から、お客様サービスセンターに「電話自動応答システム（ボイスボット）」を導入
 - お客様の分かりやすさの観点から、各種帳票上の文言の変更や追加の帳票同封等を実施

2. お客様のニーズやライフスタイルに適う商品・サービスの提供

お客様ニーズやライフスタイルの多様化を的確に把握し、お客様に満足いただける先進的な商品を開発するとともに、お客様に適したチャンネルを通じて、お客様のご意向を踏まえた商品・サービスをご提供します。

- 5月に、入院の短期化や医療制度の移り変わりを踏まえ、医療保険「なないろメディカル礎(いしずえ)」、がん保険「なないろがん治療保険 極(きわみ)」を発売しました。
- 「なないろメディカル礎(いしずえ)」は、充実したオプション（特約）のラインナップなどの商品性を評価いただき、日経トレンディ2023年5月号において「保険大賞2023」を受賞しました。
- 2023年6月には、がん・心疾患・脳血管疾患の一時金保障ニーズにお応えするため、180日に1回の支払限度や幅広い保障範囲等の特長をもつ特定3大疾病保障保険「なないろスリー」を発売しました。
- また、お客様のライフスタイルの多様化に応じ、当社商品にご加入いただけるチャンネルを拡充する観点から、委託代理店の拡大や、代理店を介さない直接販売（電話・郵送・WEB）の展開に取り組んでいます。

- 医療保険「なないろメディカル礎」



- 特定3大疾病一時金保険「なないろスリー」



2. お客様のニーズやライフスタイルに合う商品・サービスの提供

お客様ニーズやライフスタイルの多様化を的確に把握し、お客様に満足いただける先進的な商品を開発するとともに、お客様に適したチャネルを通じて、お客様のご意向を踏まえた商品・サービスをご提供します。

- 保険募集に当たっては、保険を募集する際におけるお客様のご意向を把握し、ご意向に沿った商品をご提案することとしています。また、ご意向と提案内容の関係性をご説明し、お客様が十分ご理解・ご納得いただいた内容でご加入いただくこととしています。
- ご高齢のお客様がご加入される際には、ご親族等への説明をお願いする等、募集代理店を通じてご加入意思をしっかりと確認させていただくよう努めております。

3. ご加入時のお客様への情報提供の充実

ご意向に沿った最適な商品・サービスを選んでいただけるよう、商品・サービスの特性等について、分かりやすい資料や丁寧な説明によって、適切かつ十分な情報提供に努めます。

- 商品・サービスの特性等について十分にご理解、ご納得いただいた上でご加入いただくために、社内の資料作成基準に則り、わかりやすい資料をご提供することに努めています。
- ご加入いただくにあたっては、「ご提案書」「ご契約のしおり（約款）」「契約概要/注意喚起情報」等を活用し、お客様が必要な保障を選択しやすいよう、性別・年齢別の保険料、保障内容、主な支払事由、支払金額、リスクと不利益情報等のご提供に努めています。
- 当社では、医療保険やがん保険などの商品を取り扱っており、公的医療保険制度を補完する商品としての説明を行う観点から、商品パンフレットにおいて、高額療養費制度等の公的制度に関する記載を行うなどの対応を行っています。
- また、当社では、お客様に市場リスクのご負担がない商品を取り扱っており、お客様にお支払いいただく保険料と、当社がお支払いする保険金額、給付金額等の情報をお客様にご提供しています。

● 商品パンフレット（2023/6）



4. ご加入後のお客様サービス活動の充実

ご契約期間が長期にわたる生命保険の特性を踏まえ、お客様に寄り添ったお客様サービス活動を行うとともに、お客様への正確かつ迅速なお支払いに努めます。

- ご契約者様に対して年に1回、ご契約内容を記載した通知を送付し、各種手続や給付金請求の漏れがないか等のご案内を行っています。
- 耳や言葉の不自由なお客様が、ご契約内容等について円滑にお問い合わせいただけるよう、9月より「手話・筆談通訳サービス※1」を導入しました。
- また、これまでお客様サービスセンターへのお申し出や手続き書類の記入・返送をいただいていた一部の契約内容変更に関するお手続きが、WEB上で完結するサービスを9月に導入しました。
- お客様の更なる利便性向上の観点から、ご契約者様本人からのお電話での申出により、解約手続きが完結する取り扱いを2023年6月より開始いたしました。
- 2023年6月より、商品付帯サービスとして「高血圧e-メディカル※2」を導入し、お客様がご利用いただけるサービスがさらに広がりました。

※1：
弊社より業務委託を受けた株式会社プラスヴォイスが受付および手話（筆談）による通訳を行うものです。

※2：
「高血圧e-メディカル」はイーメディカルジャパン株式会社が提供するサービスであり、同社の登録商標です。

4. ご加入後のお客様サービス活動の充実

ご契約期間が長期にわたる生命保険の特性を踏まえ、お客様に寄り添ったお客様サービス活動を行うとともに、お客様への正確かつ迅速なお支払いに努めます。

- 2022年度は新型コロナウイルスの感染拡大により、お客さまからのお問い合わせ件数や給付金のお支払い件数が大幅に増加しましたが、お支払い業務にかかる体制の強化等を行い、迅速なお支払いに努めました。
- お客さまに選ばれる保険会社であるべく、正確かつ迅速なお支払いに向けた体制の整備に継続して取り組んでまいります。

●2022年度 給付金のお支払い実績

項目	件数	金額
給付金支払実績	18,247件	268,780万円
うち新型コロナウイルス感染症を原因とする支払実績	8,210件	117,335万円

5. 利益相反の適切な管理

お客様の利益を不当に害することのないよう適正に業務を遂行するため、利益相反のおそれがある取引を適切に管理するための体制を整備し、維持、改善に努めます。

- 「利益相反管理方針」を策定し、管理の対象とする取引をあらかじめ特定のうえ類型化し、利益相反のおそれがある取引の適切な管理を行っています。管理対象となる取引類型については、事例教育を通じて、その未然防止に取り組んでいます。
- 代理店に対しては、手数料の多寡に関わらず、お客様のご意向に沿った商品のご提案を行うよう指導するとともに、加入後もお客様に寄り添ったサービスを提供し続けるよう指導しています。
- 代理店に支払う手数料について、代理店による品質向上への取り組みを評価する手数料体系とし、「保険募集代理店に対する手数料の考え方」として公表しています。
- 2023年4月には、代理店が適切な募集管理体制を整備していることを評価する項目の追加等を行う改定を実施しました。手数料体系については継続的に見直しを行ってまいります。

- 保険募集代理店に対する
手数料の考え方（2023/4）

保険募集代理店にお支払いする販売手数料体系について



6. お客様本位の行動の浸透に向けた取り組み

当社従業員に対し、お客様の最善の利益を追求するための意識醸成および教育の推進を図るとともに、お客様本位の行動を当社従業員の評価体系に反映することにより、お客様本位の業務運営の浸透に向けて取り組めます。

- 経営層からのメッセージの発信や、E-ラーニングシステムを活用した「コンプライアンステスト」の毎月実施により、お客様本位で行動する意識の醸成や、お客様の信頼にお応えするためのコンプライアンス強化を図り、お客様本位の誠実な行動、およびコンプライアンスを意識した業務運営を徹底しています。
- 当社のミッション・ビジョン・バリュー、とりわけ「Integrity（誠実）」を含む共通の価値基準（Value）の理解浸透に向け、経営層からのメッセージの発信を行っています。あわせて、各従業員のValueの発揮度合いを人事上の評価項目の1つに設定し、お客様本位の行動を評価する評価体系としております。
- 「お客様本位の業務運営に関する基本方針」に基づく2021年度の取り組み状況を当社取締役会に報告しました。引き続き、当方針に沿った各種取り組みの実効性を更に高めてまいります。

● なないろ生命の Mission, Vision, Value

