

お客さま本位の業務運営方針

NEC ビジネスインテリジェンス 保険サービス統括部

NEC ビジネスインテリジェンス保険サービス統括部は、NEC グループが共通で持つ価値観であり行動の原点である「NEC Way」に基づきお客さま本位の業務運営を実践するために、本方針を定めます。本方針は、より良い業務運営の実現に向けて、定期的に見直しを行ってまいります。

方針 1. お客さま本位の業務運営の実践

お客さまのお役に立つ商品・サービスを適時的確にお届けするとともに、「お客さま本位」の視点で行動し、お客さまから選ばれることを目指します。また、保険を通じて安全と安心をお届けし、誰もが人間性を十分に発揮できる持続可能な社会の実現を目指します。

<対応する原則（※） 6・7>

【主な取り組み】

(1) コンプライアンス態勢の構築

保険代理店業務のコンプライアンスおよびお客さまの品質向上を目的としてコンプライアンス・プログラムを策定します。策定したプログラムは、毎月の会議体の中で進捗を確認し、コンプライアンス態勢を整備してまいります。

(2) 業務スキルの向上

適正な業務運営を行うだけでなく、お客さまにとって最適な保険商品のご提案や最高のサービスを常にご提供できるよう、各種公的資格の取得や研修を通し、保険代理店として必要な専門業務スキルの向上に取り組んでまいります。

(3) お客さまの声を生かした業務品質の向上

お客さまから寄せられた問い合わせ、ご相談、ご意見、ご要望、苦情、お褒めの言葉などを当社独自の顧客情報管理システムに登録することで情報共有しています。この中でお客さまからのご不満等、改善が必要なものについては、原因分析を行ったうえで、再発防止策を講じ、毎月の会議体の中で全社共有することで、業務品質の向上に努めてまいります。

方針 2. お客さまのご要望に最適な保険提案と適切な募集プロセスの実践

当社は、団体保険制度を通じて NEC グループをはじめとする多くの企業、または企業にお勤めの方々に対する福利厚生制度のサポートをさせていただいております。

また、企業を退職された方々にも在職時同様の割引制度を提供させていただいております。

さらに、企業の資産や事業遂行に対して保険を用いたリスクヘッジを提供しています。

お客さまのニーズを的確に把握したうえで、ご意向に沿った保険商品・サービスをご提案し、お客さまの最善の利益の実現に努めてまいります。

<対応する原則（※） 2・4・5・6>

【主な取り組み】

(1) ルールに則った適切な保険募集

当社は、複数保険会社の保険商品を取り扱うため、保険サービス統括部における独自の販売方針を定め、これに基づき適正に保険募集を行います。
ご高齢のお客さまや障害をお持ちのお客さまには、特にきめ細やかな対応をいたします。

(2) 募集プロセスの記録

お客さまに対し、意向把握・推奨販売・情報提供・意向確認・ご高齢者への対応等が適切になされているのかを確認するため、当社独自の顧客情報管理システムを活用し、募集プロセスの証跡を確実に記録します。この記録は、必ず複数の目で確認します。

(3) 業務品質の向上と標準化

お客さまのご要望に沿った最適な保険提案と適切な募集プロセス実践のため、規程・マニュアルの整備や保険サービス統括部従事者全員に対する定期的な研修実施、ニュース発信等を行い、業務品質の向上と標準化を図ってまいります。

なお、複雑又はリスクの高い『特定保険契約』の販売を行う場合には、お客さまの属性に注意を払い、資産状況、投資経験・知識、加入目的やご意向に配慮したうえで、リスクとリターンの関係などの基本的な構造を含めた、より分かりやすく丁寧な情報提供を積極的に行います。
そして販売後は、お客さまに対し適切なフォローアップを行います。

方針 3. お客さまの声を経営に活かす取り組み

お客さまに選ばれ発展していくために、全ての価値判断を「お客さま第一」と認識し、お客さまから寄せられたすべての「お客さまの声」に対して、迅速・適切・真摯な対応を行ってまいります。
問い合わせ、相談、意見、要望、苦情、お褒めの言葉等の「お客さまの声」を積極的に受け止め、日々の活動・業務の改善に活かしていくことで、NEC グループの一員として「NEC Way」の具現化を図ります。
<対応する原則（※）7>

【主な取り組み】

(1) お客さまの声の記録と共有

お客さま対応の中でいただいたお客さまの声は、当社独自の顧客情報管理システムに登録するとともに、積極的に共有化を図ります。

(2) お客さまの声の分析と改善策検討

収集されたお客さまの声の中で、苦情、要望については、代理店内で対応可能な場合、迅速・適切・真摯に取り組み、早期に解決を図ります。また、保険会社との協議・協力が必要と思われる苦情（代理店内では解決不可能な苦情、保険金苦情等）につきましては保険会社と対応・解決策を相談・検討します。

(3) 定期的な振り返り（傾向分析と改善策の実効性検証、見直し、標準化）

苦情対応について、記録漏れ・保険会社への連携漏れがないか確認を行います。苦情対応の進捗状況については、社内にフィードバックを行います。
当社独自の顧客情報管理システムに記録したお客さまの声を、一定期間ごとに分析し、傾向を捉え、改善策を講じますとともに、実行中の改善策（再発・未然防止策）の実効性を検証し、必要に応じて見直しを行い、標準化してまいります。

方針4. 保険募集業務品質の向上・改善に向けた管理体制

保険募集プロセスや情報管理が適正に実施できているか、お客さまの声を経営に活かす取り組みが適正に行われているか等、保険募集業務品質の向上・改善のため、以下のとおり取り組んでまいります。

<対応する原則（※）3・7>

【主な取り組み】

- (1) 各募集人における自己点検等によるセルフモニタリング・検証及び改善
各募集人が自己点検チェックリストを用い、各々の業務遂行状況等について毎年自主点検を実施します。各募集人の点検結果は所属部門の責任者とコンプライアンス推進グループが内容を確認し、必要に応じて改善に向けた指導を行います。
- (2) 各部門における月次自己点検による検証及び改善
各部門の責任者は月次自己点検チェックリストを用い、自部門の募集プロセス等の状況について、毎月モニタリングを行います。モニタリングで発見された課題については、各部門の責任者とコンプライアンス推進グループが、必要に応じて改善に向けた指導を行います。
- (3) コンプライアンス推進グループによる社内モニタリング及び改善
営業・管理部門から独立したコンプライアンス推進グループが、保険募集プロセス、情報管理に関する社内モニタリングを実施します。そこで発見された課題や問題点について改善策を検討し、健全かつ適切な保険募集運営を確保するため態勢整備を行います。

方針5. お客さまへのアフターフォローと周辺サービスの提供

ご加入いただいた後も、お客さまの立場に立って、事故後のアフターフォローやライフプラン・事業活動に応じた各種のサービスを提供してまいります。

<対応する原則（※）6>

【主な取り組み】

- (1) 事故後のフォロー
事故発生後は、お客さまの立場で親身になったご相談・アドバイス等、きめ細かいサービスでお客さまをサポートいたします。
- (2) 各種情報のご提供
個人のお客さまには、ご自身の加入状況や補償（保障）内容のご確認など、保険相談窓口としてお客さまのお役に立つ情報を提供いたします。
法人のお客さまにはお客さまの事業のリスクを洗い出し、保険で対処できる部分について最適な保険をご提案、リスクの発生確率や影響度を分析したうえで、コストパフォーマンスが最大となるようなプランを設計しご提供いたします。
- (3) 自動車リスクマネジメントサービスのご提供
企業にとって重要な課題である交通事故処理等にかかるコスト削減、企業の健全な経営や信用維持・増進ならびに社会的責任を果たすために、社有車・リース車の交通事故削減対策に取り組んでいます。

MS&AD インターリスク総研株式会社と連携して、交通安全講習会や e-ラーニング、運転適性診断などのサービスを提供することにより従業員の安全運転意識の向上を図るとともに、自家用車運転時の事故削減を図ることにより、社員本人・家族の安全と幸せを守る責任を果たしてまいります。

当社は、複数の金融商品・サービスをパッケージ化した保険商品を取り扱っておりません。

<対応する原則（※） 5（注2）・6（注2）>

当社は、金融商品の組成に携わる金融業者ではありません。

<対応する原則（※） 6（注3）>

対応する原則（※）－金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」

<https://www.fsa.go.jp/news/r2/singi/20210115-1/02.pdf>

方針 6. 「お客さま本位の業務運営方針」にかかわる成果指標（KPI）

上記「お客さま本位の業務運営方針」の定着度合いを客観的に評価できるようにするための成果指標（KPI）を設定しております。

成果指標（KPI）については、定期的に進捗状況を確認し、一部の項目については以下の通り公表いたします。また、本方針に則りより良い業務運営の実現に向けて、指標の追加、見直しを行ってまいります。

「お客さま本位の業務運営方針」にかかわる成果指標（KPI）