

## お客さま本位の業務運営方針に対する取り組み状況

2020年4月1日

ノバリ株式会社 保険募集委員会

当社は「お客さま本位の業務運営方針」を定め、その実践のため「お客さま本位の業務運営方針に対する取り組み内容と KPI 指標について」の各種取り組みを実施しています。ここに 2019 年度の取り組み結果について纏め、公表いたします。

以降、年度毎に取り組み結果につきましては、各 KPI の達成度合いと共に当社ホームページ<<https://www.novari.co.jp/>>にて公表してまいります。

## 方針1. お客さま本位の業務運営の実践

### ■当方針で定めた「KPIの設定、および公表内容」

1. お客さまアンケートの評価集計 ※各項目でお客さま満足度80%以上を目指します
2. 年間で当社にて取り扱った保険商品の数の集計

### ■お客さまアンケートの評価結果

- 対象：2019年に当社でお申し込みされたお客さまの内、アンケート回答いただいた方
- 方法：当社所定のお客さまアンケート用紙の郵送回収、対面記入、および電話ヒアリング
- 評価：お客さまの回答し易さを考慮し、各項目にて三段階評価

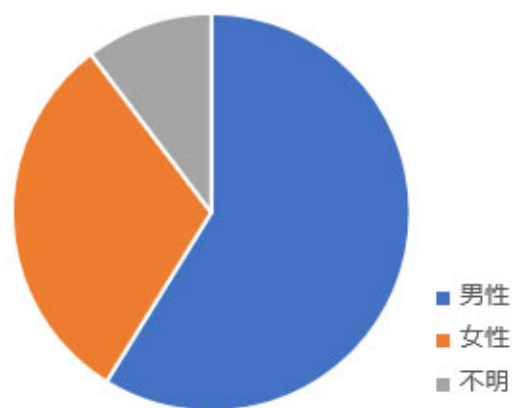
#### ①回答者

□回答者数：1,875名

##### <回答者の性別分布>

性別	人数	占有率
男性	1,103	58.8%
女性	578	30.8%
不明	194	10.4%

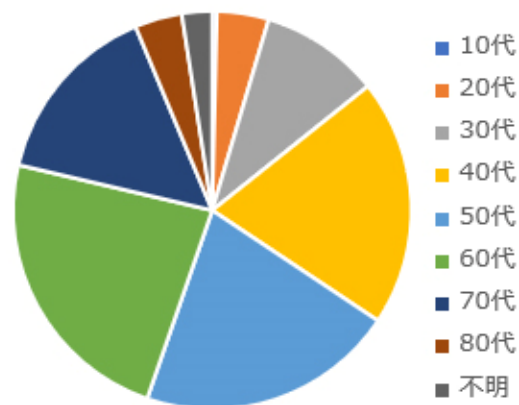
性別分布



##### <回答者の年代分布>

年代	人数	占有率
10代	7	0.4%
20代	79	4.2%
30代	182	9.7%
40代	76	20.1%
50代	393	21.0%
60代	438	23.4%
70代	282	15.0%
80代	72	3.8%
不明	46	2.4%

年代分布



①今回の保険商品のご案内はいかがでしたか。

回答	回答者数（名）	占有率（%）
すごくよかった	677	36.1
満足した	1,086	57.9
もう少しと感じた	96	5.1
無回答	16	0.9

②今回担当したスタッフはいかがでしたか。

回答	回答者数（名）	占有率（%）
すごくよかった	864	46.1
満足した	901	48.1
もう少しと感じた	82	4.4
無回答	28	1.5

③今回のご相談のお時間は適していましたか。

回答	回答者数（名）	占有率（%）
適していた	1,277	68.1
適していなかった	506	27.0
どちらとも思わない	56	3.0
無回答	36	1.9

④今回の相談で、ご自分に合った保険は見つかりましたか。

回答	回答者数（名）	占有率（%）
すごく合っている	564	30.1
満足している	1,051	56.1
まあまあと思う	223	11.9
無回答	37	2.0

⑤次の保険相談も、当社で相談したいと思われますか。

回答	回答者数（名）	占有率（%）
是非したい	1,087	58.0
してもよい	667	35.6
どちらとも思わない	97	5.2

無回答	24	1.3
-----	----	-----

■当社にて取り扱った保険商品の年間集計 ※当社 2018 年度事業報告書より抜粋

①生命保険会社別

No	取扱商品数	取扱保険会社
1	33	アクサ生命保険株式会社
2	32	アフラック生命保険株式会社
3	26	エヌエヌ生命保険株式会社
4	32	FWD 富士生命保険株式会社
5	33	オリックス生命保険株式会社
6	39	ジブラルタ生命保険株式会社
7	55	ソニー生命保険株式会社
8	39	SOMPO ひまわり生命保険株式会社
9	39	大同生命保険株式会社
10	40	東京海上日動あんしん生命保険会社
11	38	日本生命保険相互会社
12	32	マニユライフ生命保険株式会社
13	32	三井住友海上あいおい生命保険株式会社
14	36	メットライフ生命保険株式会社

②損害保険会社別

No	取扱商品数	取扱保険会社
1	123	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
2	38	AIG 損害保険株式会社
3	66	共栄火災海上保険株式会社
4	17	ジェイアイ傷害火災保険株式会社
5	20	セコム損害保険株式会社
6	5	セゾン自動車火災保険株式会社
7	96	損害保険ジャパン日本興亜株式会社
8	44	Chubb 損害保険株式会社
9	67	東京海上日動火災保険株式会社
10	29	日新火災海上保険株式会社
11	24	ニューインディア保険会社
12	40	三井住友海上火災保険株式会社

13	38	楽天損害保険株式会社
----	----	------------

### ③少額短期保険会社別

No	取扱商品数	取扱保険会社
1	13	アイアル少額短期保険株式会社
2	14	イオン少額短期保険株式会社
3	13	ジャパン少額短期保険株式会社
4	10	日本ペットプラス少額短期保険株式会社

## 方針2. 利益相反の適切な管理

### ■当方針で定めた「KPIの設定、および公表内容」

1. 保険会社毎の契約件数、キャンペーン対象の新規契約件数
2. 上位3位の保険会社における主たるお客さまのご意向の公表

### ■保険会社毎の契約件数 ※当社2018年度事業報告書より抜粋

#### ①生命保険会社別

区分	保険種類	契約件数		
		法人	個人	合計
生命保険会社	死亡保険	930	6,733	6,913
	生死混合保険	117	817	934
	生存保険	2	84	86
	第三分野	657	14,162	14,819
	年金	0	1,295	1,295
	その他	1	0	3
損害保険会社	自動車件数	781	2,178	31,640
	火災保険	418	790	14,882
	傷害保険	369	454	5,978
	(その他)新種	504	207	10,800
少額短期保険会社	生命保険	0	0	0
	損害保険	1	86	87
	第三分野	0	0	0

	その他	0	11	11
--	-----	---	----	----

※損害保険会社区分は、個人・法人別の抽出が困難な保険会社契約もあり、法人契約と個人契約で抽出ができた契約のみの件数となっております。

このため、法人契約と個人契約の合計が合計件数と一致しておりません（合計件数が正値です）

## ②上位3位の保険会社（生保・損保）における主たるお客さまのご意向の公表

### □生命保険会社

[オリックス生命保険株式会社] ※販売件数1位：4,845件

- ・医療保険は一般的に一回の入院日数限度が60日型のほうが安い、オリックス生命は120日型が割安で安心感があった
- ・終身保険の払込期間をたくさんの中から選べ、保険料の支払いに対して保険料の戻りを重視することができた
- ・すべての商品がわかりやすく他社との比較がわかりやすかった
- ・テレビCM等、また当社全社推奨保険会社であることによる安心・信頼感があった

※生命保険の第2位以降は、法人契約数が多いため割愛します

### □損害保険会社

[あいおいニッセイ同和損害保険株式会社] ※販売件数1位：15,659件

- ・自動車保険に24時間365日示談交渉サービスがついている
- ・個人用火災保険にて、自宅外保管家財の補償が可能
- ・火災保険にて、投資用物件の場合の家主費用の補償が厚い
- ・マンションの1階に店舗等が入っていた場合でも、割増料率が一律であるため、リスクの高い店舗で保険料が安くなる場合がある
- ・火災保険にて、事業用物件でも類焼損害特約を付帯することができる

[東京海上日動火災保険株式会社] ※販売件数2位：15,476件

- ・超ビジネス保険の賠償、児童施設にて0歳児担保が可能
- ・被害者治療費用特約の補償範囲が広い
- ・大手でネームバリューがあることによる安心・信頼感
- ・超保険や超ビジネス保険が多種目パッケージとなっており、契約管理がしやすい
- ・超保険の地震保険について、補償が100%まで上げられる

[三井住友海上火災保険株式会社] ※販売件数3位：10,880件

- ・火災保険（ビジネスキーパー）にて PL 付帯、長期契約が可能
- ・大手でネームバリューがあることによる安心・信頼感
- ・個人用火災保険にて、自宅外保管家財の補償が可能
- ・火災保険にて、投資用物件の場合の家主費用の補償が厚い
- ・自動車のフリート契約で、ドライブレコーダにインカメラが付いている

### 方針 3. お客さまのご意向にあった情報の提供

#### ■当方針で定めた「KPI の設定、および公表内容」

1. お客さまご意向に基づく適切な保険商品のご提案に関する点検の実施と点検方法の公表
2. お客さまへ有益かつ適切な情報提供を行うための社内研修履歴、概要の公表

#### ■お客さまご意向に基づく適切な保険商品のご提案に関する点検

※後述「方針 5. お客さま本位の業務運営方針に対する浸透と評価」の点検に吸収

#### ■社内研修実績（全体）

研修種目	開催日程
保険商品研修	毎週月曜（祝日の場合は翌営業日）
コンプライアンス研修	毎月第 4 週日月曜
生命保険継続教育研修	毎年 6 月～8 月
知識確認社内一斉テスト	年 2 回開催（5 月・10 月）
自主点検（全社員）	年 1 回開催（7 月）
月次点検（各部署責任者）	毎月 10 日（土日祝日の場合は前営業日）
その他：教育・事務研修	適宜

#### □保険商品研修

当社推奨方針に基づき、全部署共通推奨の保険会社は、半年で 6 回または 3 時間以上で研修を設定・実施を行い、その他の保険会社は新商品やそのタイミングの状況に応じて適宜実施した。

<全部署共通推奨保険会社>

生保：オリックス生命保険株式会社

損保：あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

■社内研修概要

①全部署共通推奨保険会社

保険商品研修	実施日	概要
あいおいニッセイ同和損保株式会社	2月18日	2018年度自然災害受付解決状況・サイバーセキュリティ保険
	4月15日	2019年1月自動車保険料改定について・自動車保険知識小テスト
	6月17日	2019年10月火災保険改定について
	8月19日	2019年10月新種保険改定について
	10月21日	タフ・見守るクルマの保険プラスの販売について・2020年1月改定ポイント
	12月16日	自然災害リスクに備えたすまいの保険・補償内容見直し・ドラレコ特約
オリックス生命保険株式会社	1月21日	災害補償重視型定期保険・米ドル建終身保険キャンドル・法人契約医療保険
	3月18日	米ドル建終身保険キャンドル・試算・提案方法・外貨ローニング
	5月20日	米ドル建終身保険キャンドル販売5か条・クレカ契約時注意点・法人商品 CURE
	7月16日	法人契約リリースW・リリースWキャンドルセット提案・システム使用方法
	9月17日	引受基準緩和型3商品発売（改定・新商品）・販売コンプライアンス・WEB受付
	11月18日	引受緩和型定期保険ファイナサポートプラス・告知書解説・キャンドル成約事例

②その他の保険会社（生命保険会社）

保険商品研修	実施日	概要
アクサ生命保険株式会社	2月4日	長期保障定期保険フォローアップライフ補償内容見本・販売概要
	9月24日	ユニットリンク（定期・終身移行型）商品概要
アフラック生命保険株式会社	2月25日	ちゃんと応える医療保険 EVER・介護 EVER 販売マニュアル 概要
	9月2日	アフラックが考える最良の医療保険の概要・提案 見直しについて
エヌエヌ生命保険株式会社	4月15日	無解約返戻金型定期保険ポイント・概要・販売イメージ



		やめない保険に最適な保険
	7月29日	法人向定期保険等に係る新税務取扱について・介護障害保障型定期保険概要
FWD 富士生命保険株式会社	5月7日	新がんベスト・ゴールド $\alpha$ 経営者のためのがん治療サポートプラン 概要
	9月30日	新商品概要 災害補償重視期間付定期・診断給付金特則概要・商品販売マニュアル
ジブラルタ生命保険株式会社	10月15日	商品提案のポイント（個人・法人編）人生100年時代に向けた自助努力の検証
ソニー生命保険株式会社	6月24日	米ドル建生前給付就寝保険の概要・商品販売マニュアル・注意点 設計書見本
	11月5日	変額保険（定期型）無配当法人契約専用商品概要・販売注意点
SOMPO ひまわり生命保険株式会社	6月10日	ナインガード商品概要・低解約返戻金型終身保険設計書作成見本
	12月2日	笑顔をまもる認知症保険商品概要・ポイント・小テスト
東京海上日動あんしん生命保険株式会社	3月11日	メディカル Kit・R 商品案内・概要 休職経験者への独自アンケートから学ぶ保障商品
	10月28日	家計保障定期保険 NEO・就業不能保障プラン Plus 概要・おすすめプラン
日本生命保険相互会社	5月27日	ニューインワン入院総合保険商品概要・販売マニュアル
	10月7日	新法人向保険商品の取扱・ストックシミュレーション
マニライフ生命保険株式会社	3月19日	未来を楽しむ終身保険（変額保険）商品概要販売マニュアル
	3月25日	
	4月9日	
	8月5日	こだわり変額保険特別勘定のご案内・注意点・販売マニュアル
三井住友海上あいおい生命保険株式会社	1月15日	法人向け無配当総合福祉団体定期保険の活用
	7月22日	販売停止商品の確認・くらしの応援ほけん（収入保障V型）概要
	11月25日	収入保障の補償内容概要ターゲティング・医療保険の他社比較
メットライフ生命保険株式会社	1月28日	一時払終身保険・新終身医療保険 商品概要販売について
	4月1日	これからの時代を生き抜くために 必要な保障の案内・販売概要
	8月19日	がんになったときにかかる費用と収入の変化 必要保障

		商品概要販売提案
--	--	----------

③その他の保険会社（損害保険会社）

保険商品研修	実施日	概要
AIG 損害保険株式会社	2月12日	ハイパーメディカルの概要・アプローチ 医療総裁追加プランコネクトマニュアル
	4月8日	国内物流総合運送保険 （仕入れから販売まで一括包括的補償）概要
	7月1日	ハイパーメディカルプラス 治療と仕事の両立支援特約内容特徴 企業ニーズ
	9月19日	企業財物保険、個人火災保険改定について
共栄火災海上保険株式会社	7月8日	企業向け火災保険の改定・各種募集ツールの改定および 配布時期
セコム損害保険株式会社	2月12日	安心マイホーム保険改定概要・ノーベル賞で話題のオブ ジーボとは（メディコム案内）
	12月9日	安心マイホーム保険改定概要・自由診察保険メディコム 引受の目安
損害保険ジャパン株式会社	5月20日	ビジネスマスター・プラス概要・確認テスト
Chubb 損害保険株式会社	6月17日	業務災害安心総合保険商品改定について 新特約と補償内容、概要
東京海上日動火災保険株式 会社	3月4日	からだの保険（傷害定期）認知症あんしんプランを活用 した認知症補償制度のご提案
	9月17日	トータルアシスト住まいの保険・新マンション総合 2019年10月改定
日新火災海上保険株式会社	6月3日	家計分野火災保険内容・ターゲット補償対象免責等概要
三井住友海上火災保険株式 会社	5月13日	2019年10月火災保険改定の主な改定項目
	8月18日	商品改定研修・火災かんたんネット概要
	11月18日	2019年10月改定各補償のポイント・リスク調整・カバ ーできる事故事例
楽天損害保険株式会社	4月22日	2019年4月 火災保険・自動車保険改定概要
	11月11日	2020年1月 自動車保険改定概要・コンセプト 販売ポ イント

#### 方針4. お客様の声を業務改善に活かす取り組み

##### ■当方針で定めた「KPIの設定、および公表内容」

1. お客様の声受付報告書の申し出区分毎の集計とその内容の公表
2. お褒めの声・お客様からの声をもとにした改善事例の公表

##### ■お客様の声受付報告書の申し出区分毎の集計

申し出区分	2019年度	
	件数	構成比(%)
お問い合わせ・ご相談・ご要望	1,242	66.5
ご不満	279	15.0
お褒めの言葉	200	10.7
その他	145	7.8
合計	1,866	100.0

##### ■「お客様からの声」をもとにした改善事例

申出内容	「お客様からの声」	改善内容(取り組み)
契約内容確認	<ul style="list-style-type: none"><li>・加入中の保険の補償内容を教えて欲しい。</li><li>・保険証券を再発行して欲しい。</li><li>・その他(全94件)</li></ul>	保険代理店として「保険証券ファイル」を作成し、契約一覧表と現在有効な保険証券を漏れなく一致するようにファイルして、お渡しする取り組みを開始した。

##### ■お褒めの言葉、事例(感謝の手紙一部抜粋) 年代:40代 相談内容:見直し

保険に関して本当に無知でしたが、それぞれの保険のシステムや考え方、現在加入中の保険について、時間をかけてとても丁寧に説明していただきました。私たちが理解するまで本当に何度も説明してくれました。また、それぞれの保険の細かな内容の違いや、それに応じた保険料の違いなども分かりやすく説明してもらいました。何回か相談に通い、こちらの質問にも答えてもらい、保険会社へ直接確認していただくこともありました。

そのため、「保険」というものはそれほど難しいものではないという印象に代わり、どのような保障内容がいいか、どれくらいの保険料がいいか、などイメージが付けやすかったです。そして納得して新たな保険に加入することができました。

また、当時は色々なことがあり病院に通っていた妻の話を、まるでカウンセラーのようにじっくり時間をかけて聴いて下さいました。それも踏まえて、私たちの保険を提案していただき本当に感謝しています。いつかまた相談する機会があれば、必ずお世話になりたいです。

## ■「お客さまからの声」を日々の業務改善や経営改善に活かす取り組み

お客さまからいただいた、すべてのお声を副社長（保険事業部最高責任者）が確認できる体制を作りました。また、「保険募集委員会」を組織し、月に1度「お客さまからの声」を申出区分別に集計しサービス向上のため会議を開いています。

## 方針5. お客さま本位の業務運営方針に対する浸透と評価

### ■当方針で定めた「KPIの設定、および公表内容」

1. 保険募集委員会の点検計画立案、またその内容についての公表
2. 保険募集委員会の点検の実施と結果の公表
3. 2の結果に伴う今後の改善策の検討とその公表

### ■保険募集委員会の点検内容

2019年度保険募集委員会点検では、「お客さま本位の業務運営方針に対する取り組み内容とKPI指標について」に基づき、以下の点検を実施した。点検対象者は部署長（本社：チームリーダー、出先：所長）およびヒアリング案件対象の募集人とし、Web会議によるヒアリングの手法を取った。

#### 1) お客さまアンケートの推進

お客さま本位の業務運営方針「方針1. お客さま本位の業務運営の実践」の達成のため、より多くのお客さまアンケートの回収に向けたアンケート回答状況のヒアリングや課題点の抽出、アンケート回収率の低い部署に対しては今後の改善策の検証を行った。

- ・お客さまアンケート回収状況
- ・提出数が不足している部署はその原因分析と今後の改善策をヒアリング
- ・必要に応じてお客さまアンケートの目的や必要性のレクチャー

#### 2) お客さまの声受付報告書の推進

お客さま本位の業務運営方針「方針4. お客さまの声を業務改善に活かす取り組み」の達成のため、募集人毎のお客さまからの声受付報告書の報告状況のヒアリングや課題点の抽出、お客さまの声受付報告書の報告率の低い募集人に対しては今後の改善策を検証した。

- ・お客さまからの声受付報告書の報告状況
- ・報告数が不足している部署はその原因分析と今後の改善策をヒアリング
- ・必要に応じてお客さまからの声受付報告書の目的や必要性のレクチャー

### 3) 要留意案件報告の徹底と適切な募集の推進

金融庁にて特にコンプライアンス・リスクが高いと思われる案件として挙げられている高齢者募集や乗換募集等において、管理状況や募集手順の理解度を点検し、募集人が適切なお客さまへのご案内を実施されているかを検証した。

- ・要留意案件報告の報告状況
- ・報告数が不足している部署はその原因分析と今後の改善策をヒアリング
- ・乗換募集に該当する具体的案件についての募集状況ヒアリング（1件）
- ・乗換募集時の比較推奨説明状況のヒアリング
- ・上記に課題のある部署はその原因分析と今後の改善策をヒアリング
- ・必要に応じて要留意案件報告の目的や必要性のレクチャー

### 4) お客さまご意向に基づく適切な保険商品ご提案に関する点検

お客さま本位の業務運営方針「方針3. お客さまのご意向にあった情報の提供」の実践と評価にあたり、当社推奨方針のご案内に準じた適切な保険商品選定がなされているかどうかについて点検を行った。

- ・推奨保険会社以外でお申し込みのあった案件に対する意向把握、情報提供、比較推奨販売状況のヒアリング
- ・上記に課題のある部署はその原因分析と今後の改善策をヒアリング
- ・必要に応じて要留意案件報告の目的や必要性のレクチャー

### 5) お客さま対応履歴収集の推進

前項以外にもお客さまへわかりやすく・確実にご案内がなされているかを検証するために、ノバリでは保険代理店向け顧客・契約管理システム「WiseOffice2」を導入し、システムでの対応履歴管理を実施している。この対応履歴を募集人が適切に記録を残し、事後的にもその対応履歴の把握ができる状況であるかどうかを検証した。

- ・対応履歴入力状況のヒアリング
- ・報告数が不足している部署はその原因分析と今後の改善策をヒアリング
- ・必要に応じて対応履歴入力の目的や必要性のレクチャー

## ■保険募集委員会の点検の結果、今後の改善策の検討

### 1) お客さまアンケートの推進

#### ①状況：対応できている部署の取り組み

- ・週次のミーティングで募集人毎の提出件数を確認、属人的にせずフォローアップを行っている
- ・新規契約は必ずお客さまアンケートを取り付ける運用で徹底している

- ・満期案内の際はお客さまアンケートを必ず同封、事前確認の上、契約更改時に回収している
- ・更改申込書類発送時にお客さまアンケートを必ず同封、申込書類と共に返送いただいている
- ・営業担当の外出時、お客さまアンケートを必ず携行させている

## ②課題

- ・お客さまアンケートの提出がない部署の殆どが部署内でのフォローアップ体制ができていない  
→フォローアップ担当の設置と明確化、定例ミーティングの設置
- ・面前でお客さまに回答いただくことにやりづらさがある  
→アンケートフォームの改修、紙以外での回収方法の検討

お客さまアンケートに関わる部署内運用ができている好事例を参考とし、全社的に共有を図り改善していく。

## 2) お客さまの声受付報告書の推進

### ①状況；対応できている部署の取り組み

- ・週次のミーティングで募集人毎の提出件数を確認、属人的にせずフォローアップを行っている
- ・週次のミーティングで提出のための時間を確保し、細かな気付きの提出を促している
- ・部署内でお客さまからの相談事などを共有する場を設け、提出に繋げている

## ②課題

- ・お客さまアンケートの提出がない部署の殆どが部署内でのフォローアップ体制ができていない  
→フォローアップ担当の設置と明確化、定例ミーティングの設置
- ・責任者の中でお客さまの声＝クレームという認識が強く、部署内の周知が進まない  
→お客さまの声の事例の共有機会の創出

お客さまアンケートと同じく部署内運用ができている好事例を参考とし、全社的に共有を図り改善していく。また全社的に新たな共有の機会を創出する。

## 3) 要留意案件報告の徹底と適切な募集の推進

### ①状況：乗換募集を中心にヒアリング

- ・乗換募集の社内基準については概ね各部署で理解はできている
- ・対応が進んでいない部署は、そもそもの社内の乗換募集の定義を十分に理解していない他、申請のために使用している社内イントラの活用が進んでいない

## ②課題

- ・乗換募集の社内基準の理解が薄い募集人の指導

- 該当募集人向けの研修会によるフォロー
- ・申請できていない募集人への指導
- 該当募集人へ月次で計上管理表報告をさせ、定期チェック・フォローを行う

#### 4) お客さまご意向に基づく適切な保険商品ご提案に関する点検

##### ①状況

- ・一部の部署にて全社推奨保険会社の商品知識が乏しく、推奨保険会社が案内できていない
- ・ロールプレイングの実施不足にて、推奨方針のご案内の統一化がなされていない部署がある
- ・一部の部署にて推奨方針のルールは把握しているが、損保契約の純更改のみで、推奨機会がない実態もあった

##### ②課題

- ・高齢者募集の際に比較推奨販売が難しい
  - 高齢者募集の定義である、「お客様の希望・意向を十分にヒアリングして、契約内容の決定までに十分な時間をかけてゆっくりと説明し、手続きにも十分な日数をかける等、無理のない確実な対応をとることが必要」に基づいた丁寧な募集活動の実施
- ・一部の部署で全社推奨保険会社の商品知識が乏しい点
  - 商品研修の履修状況のチェック、全社テスト等を活用した理解度チェック体制の確立
- ・ロールプレイングの実施
  - ロールプレイングを定着させるための定例ミーティング、およびその標準アジェンダを設定

#### 5) お客さま対応履歴収集の推進

##### ①状況

- ・対応できている部署では、対応履歴入力を対応翌日までに入力するよう徹底する運用、また入力事務を事務スタッフに集約（事務を一元化）しているケースが多い
- ・対応履歴は、計上・申込書送付の際に入力漏れがないか確認を行っている

##### ②課題

- ・対応履歴のイントラ記録が残っていない募集人への指導
  - 対応履歴の必要性およびイントラへの残し方に関する研修会を実施する
  - 部署毎に入力チェックの運用を確立させる

以上