

業務運営方針

基本理念

ニッセンレンエスコートは、常にみなさまとの関りを大切にしながら、より豊かなライフシーンを創造できる企業、地域に根ざし地域経済の発展に寄与できる企業を目指しています。

めまぐるしく変わる社会と人々の暮らしに対応しながら、どんなに時代が変わっても、「すべてのお客様の豊かで満足感のあるライフスタイルの実現に貢献したい。」それが私たちニッセンレンエスコートの願いです。

なお、本方針は取組状況を踏まえて定期的に見直しを行います。

取組方針

< 1 > お客さま本位の業務運営

ニッセンレンエスコートは、お客さまに『豊かで満足感のあるライフスタイルの実現に貢献したい』という理念に基づき、お客さまの目線に立ちながら、お客さまの多種多様なニーズに積極的に対応するために、役職員ひとりひとりがすべての変化に対応し日々研鑽に努め、お客さま本位の業務運営を推進致します。

< 2 > 利益相反の適切な管理

ニッセンレンエスコートは、お客さまの利益を保護するために、お客さまの利益が不当に害されることがないように、適切な管理でお客さまサポート態勢を構築します。

< 3 > わかりやすい情報提供

ニッセンレンエスコートは、お客さまの意向に沿った適切な商品を選択できるよう、重要な情報をわかりやすく説明・提供致します。

< 4 > お客さまのご要望を実現する業務態勢構築

ニッセンレンエスコートは、お客さまの様々なご要望に応え、お客さまの利益を優先してお応えし永く寄り添うために、お客さまにふさわしいサービス提供を行い、最適な取引環境の構築に努めます。

< 5 > お客さまサポート管理態勢と人材教育

ニッセンレンエスコートは、ご契約された後のお客さまのライフステージの変化に最善に応えるため、常に進化と変化をする保険商品について役職員へ実効性ある研修等を行い、さらにお客さまに寄り添う体制でサポートしていきます。

< 6 > 適切な企業態勢構築

ニッセンレンエスコートは、お客さま本位の業務運営を遵守するため、日常的なコンプライアンス点検に加え、自己点検、保険商品研修などを実施し、コンプライアンス態勢の維持・向上に努め、適切な態勢を構築します。

制定：2019年12月1日

株式会社 ニッセンレンエスコート
札幌市中央区南2条西2丁目13番地

取組および成果指標

お客さま本位の業務運営方針の取組および成果指標について公表致します。
※別紙「業務運営方針における主な取組及び成果指標の公表について」

ニッセンレンエスコート

業務運営方針における主な取組及び成果指標の公表について

更新日 2020 年 11 月 16 日

1. 保有件数推移

お預かりしている契約件数が増えていくことは、お客さまが当社の提供するサービスに満足していただいていることを示す数値の一つと考えます。

【保有件数】

2019 年 11 月 ～ 2020 年 10 月 新規契約件数 : 318 件

2. お客さまの声の受付件数と改善対応

当社に届くお客さまの声はすべて確認し、必要に応じて業務改善をしております。

お客さまからのご要望や気づきの声は定期的に全募集人で共有し、業務改善や再発防止など、検証を共有・確認し、顧客サービスの向上を図っております。

【お客さまの声】

お客さまの声	受付件数	対応件数
お褒めの言葉	26 件	0 件
お客さま対応関連	5 件	1 件
共同募集関連	4 件	0 件
その他	8 件	2 件
合計	43 件	3 件

【改善対応した具体的な事例】

項目	お客さまの申出内容	具体的な対応策
提供サービス	ライフプラン表、後日郵送の際はもう少し早く対応してほしい。	郵送対応の場合、2 週間以内の発送とするよう決定。
F P への要望	ライフプラン表について、もう少し詳しく知りたい。	該当お客様について次回面談時、詳細を説明いただくよう依頼。

3. 業務品質向上の為の研修と態勢整備

業務品質向上とコンプライアンス態勢整備の為に、当社は独自のマニュアルを策定しています。このマニュアルは、法令は社会的規範、社内規定等を踏まえ、すべての役職員が守るべき基本原則について定めており、社内研修の基本となります。

当社は、お客さまに最適な保険商品の提供を行うことや、安心してサービスの提供を受けていただく為に、毎年社内教育研修計画を策定し、コンプライアンス研修の実施や、リスク管理部門監査室による業務監査を実施しています。

【社内教育研修計画】

項目	実施頻度
コンプライアンス研修	1回 / 年
コンプライアンス通信による啓蒙	6回 / 年
個人情報保護法	1回 / 年
関係法令・情報セキュリティ他	6回 / 年
業務監査（定期監査）	1回 / 年
業務監査（臨時監査）	適時

以上

ニッセンレンエスコート