2025 年 5 月 30 日
株式会社明治ナイスデイ

お客さま本位の業務運営方針

株式会社明治ナイスデイは明治グループ保険代理店として、事業運営に関するリスクマネジメントサービスの提供と、従業員・OB のお客さまには保険を通じた福利厚生の充実を担っております。

すべてのお客さまに対してより最適で価値のある保険サービスを提供するため、本方針を策定し、定期的に見直しを行ってまいります。

１．お客さまの最善の利益の追求

私たちは諸法規を順守し、お客さまの意向に沿った商品の提案と質の高いサービスを提供することによって、お客さま満足の向上に努めます。また、常に「お客さまの声」を真摯に受け止め、誠実かつ迅速に対応するとともに、業務品質の向上へ活かしていきます。

（１） 保険業法や各種法令をはじめ、自社の情報取り扱い基準や各保険会社の諸規定、マニュアルを順守します。

（２） 社内外の研修や勉強会を開催し、業務品質の向上に努めます。

（３） 自己点検シートによる点検を定期的に実施して、体制整備を強化します。

２．利益相反の適切な管理

私たちは自社や保険会社の利益を優先することなく、お客さまのニーズに合った保険商品を提案します。特定の商品をお勧めする場合は、その推奨理由をお客さまへご説明します。

（１） 比較推奨販売方針は常に見直しを行うとともに、定期的に読み合わせを励行します。

（２） お客様との新規・解約の対話内容は、対応メモに記録して適切に管理します。

（３） お客様からの苦情は分析・検証を行い、改善策を策定して業務品質の向上を図ります。

３．重要な情報の分かりやすい提供

私たちはお客様の保険に対する知識やご経験、加入目的などを総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客さまに重要な情報をわかりやすく丁寧にご説明します。

（１） お客様が保険商品を選択するために必要な情報を「重要事項説明書」や「契約概要」を用いて分かりやすく説明し、適切な保険募集を行います。

（２） ご提案する商品がお客様の意向に沿っているのか、対話の中で常に確認を行います。

（３） ご高齢のお客様に対しては、ご案内する商品内容に誤解が生じることのないように、分かりやすい説明を行います。また、説明する機会を複数回設けて複数の担当者が対応します。

４．お客さまへふさわしいサービスの提供

私たちはお客さまを取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客さまの意向や状況にマッチした適切な商品やサービスを提供していきます。また、ご契約後も適切な管理とアフターフォローを行ってまいります。

（１） 明治グループ保険代理店としての経験と知見を活かし、企業を取り巻く様々なリスクに対して環境変化に応じた最適な商品を提案します。

（２） 個人のお客さまに対しては福利厚生の観点から、団体(扱い)割引を適用した商品やお客さまのライフサイクルに応じた最適な商品を提供します。

（３） ライフイベントによる名義変更や住所変更の際は、最適な保全サービスを推進します。

（４） ご契約いただいているお客さまに対しては、事故発生時のアドバイスや保険金お支払いまでサポートを行います。

（５） デジタル化の推進に伴い、Web ページへ保険商品パンフレットの掲載や Web 手続きをご案内してお客さまの利便性向上を推進します

５．社員に対する適切な動機づけの枠組み等

社員が常にお客さま本位の業務運営を意識して行動し、適正な業務運営が行えるように社内教育、研修の充実を図ってまいります。

（１）コンプライアンス等、各種研修を通じて「組織・個人の活力と能力」を高め、成長する組織を構築します。

（２）本方針を浸透させることによって、「透明・健全で、社会から信頼される企業」を目指します。

以上

業務運営方針に基づいた成果指標（KPI）への取組み

私たちは「お客さま本位の業務運営方針」の取り組み状況を客観的に評価するために、以下の成果指標を定めております。

この成果指標は継続的に計測・管理を行い、結果検証から改善につなげて「お客さま満足の向上」に努めてまいります。

1．　お客さま対応メモの起票と共有　＜方針 1.2.3.4.5＞

・お客さま対応メモ　128 件

2．　研修・自己点検の実施　＜方針 1.2.3.4.5＞

・研修、勉強：50 回

・自己点検：2024 年 8 月 30 日実施

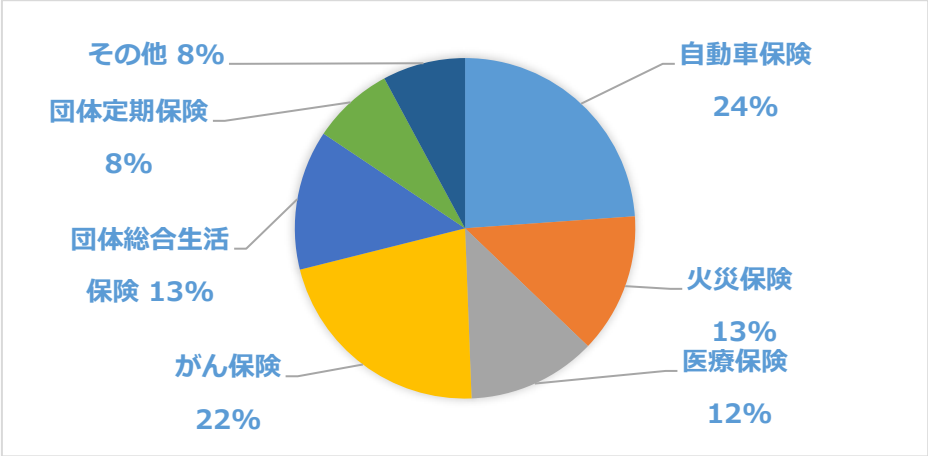
・損保大学試験：専門 2 名、コンサルティング 1 名

3．　個人保険の保持・継続率　＜方針 1.4＞

・総契約件数：22,023 件

・自動車保険　満期継続率 94.4%

・がん／医療保険　保有契約保持率 96.7%



2025 年 4 月末現在