

# 「お客様本位の業務運営方針」と2023年度の取組について

---

2024/6/28  
保険事業部

空の  
あんしんを  
地上にも

# 目次

原則1	顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表など	P4
原則2	顧客の最善の利益の追求	P5
原則3	利益相反の適切な管理	P6
原則5	重要な情報の分かりやすい提供	P7
原則7	従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	P8

## ● 原則1 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表など

### 【保険事業部行動指針】

私たちは保険・マナーのプロ集団として、お客様に安心を提供し、ANAグループの企業価値向上に貢献します。

#### 取り組み内容

当社は保険事業部の経営理念に則り、お客様本位の業務運営を実現するために本方針を定めます。

- ① 私たちは確実な対応で安全、安心をお届けします。
- ② 私たちはお客様の期待を超えるサービスを提供します。
- ③ 私たちはチーム一丸となって最大の力を発揮します。
- ④ 私たちはプロ意識を持ち、成長、チャレンジし続けます。



## ● 原則2 顧客の最善の利益の追求

お客様の声に真摯に耳を傾け、業務品質の向上・改善に活かします。

### 取り組み内容

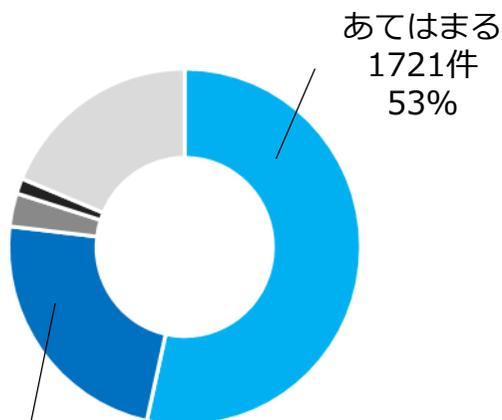
アンケートを実施して収集したお客様のご意見を業務改善・お客さま満足の上向上に活用します。

- ① 年1回のお客様(グループ会社担当者、グループ内職員)アンケートの実施による現状課題の把握と、解決策の検討を行います。
- ② 検討した解決策については、お客様への見える化を図り、社内イントラでの効果的な共有を行います。

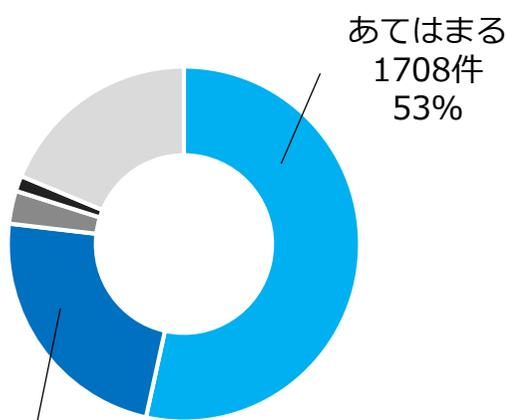
### 実施概要

対象： ANAグループ会社 社員  
総回答者数： 5,206件  
アンケート概要： 福利厚生制度「ANAグループ団体保険」に関する満足度調査

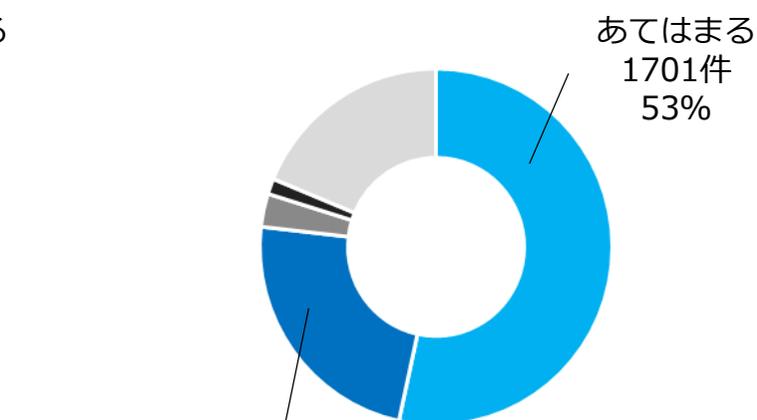
担当者の電話やメール  
応対に満足している



担当者の商品  
知識は豊富である



担当者の電話やメール  
応対は迅速である

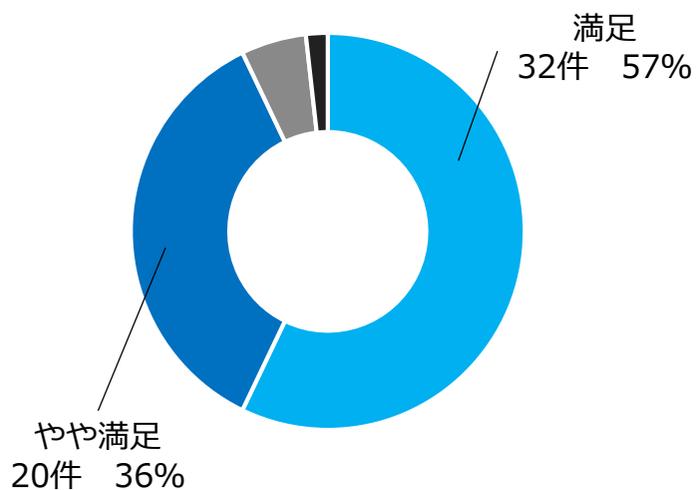


## ● 原則2 顧客の最善の利益の追求

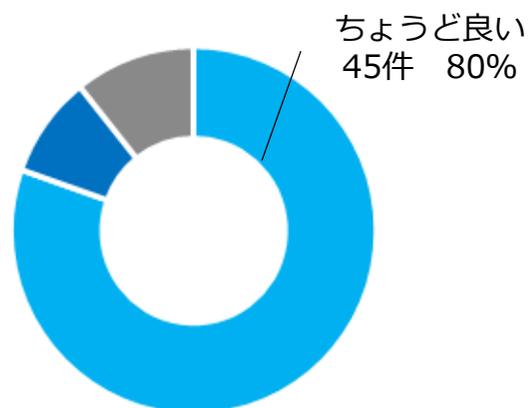
### 実施概要

対象： ANAグループ会社及び協力会社 保険担当者  
総回答者数： 56件  
セミナー概要： ANAグループ及び協力会社が扱う業務において、第三者に対して損害が発生した場合のリスクヘッジとして手配されている賠償責任保険について参加者に理解を深めていただく。

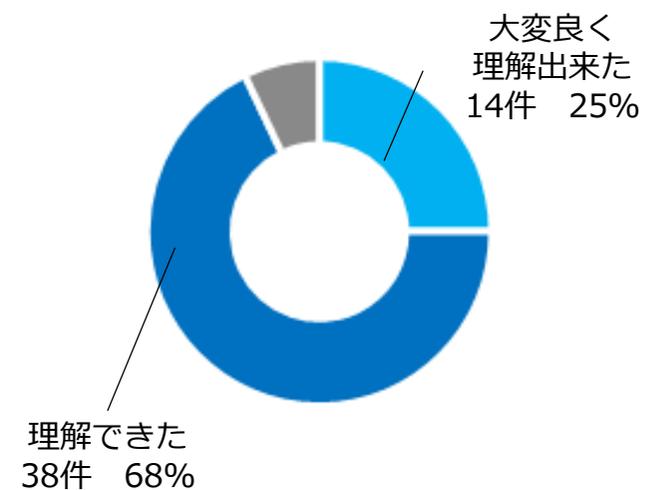
セミナーの内容は  
いかがでしたか？



実施時間は  
いかがでしたか？



セミナー内容は理解  
できましたか？



## ● 原則3・5 利益相反の適切な管理/ 重要な情報の分かりやすい提供

### 原則3

お客様の利益を不当に害することのない業務運営に努めます。  
当社の利益のために、お客様の利益を不当に害することがないように適切に業務を行います。

#### 取り組み内容

当社の定める推奨販売の方針に則って、お客様のご意向に沿った適切な募集活動を実施します。代理店手数料の多寡によらず、お客様のご意向に沿った商品をお勧めします。さらに適宜モニタリングを実施して募集活動が適切に運用されているかを確認します。

### 原則5

お客様に情報をわかりやすく丁寧に説明するよう努めます。  
特に高齢者対応、乗換募集については注意が必要な活動と位置付け、継続して管理・監督しています。

#### 取り組み内容

注意が必要な活動に対する管理・監督を徹底します。

① 高齢者対応、乗換募集をした契約を年1回のタイミングでモニタリングし、適切な対応をしていることを全件確認します。

# ● 原則3・5 利益相反の適切な管理/ 重要な情報の分かりやすい提供

## 意向把握・情報提供対応モニタリング実施報告書

### 実施概要

対象：コーポレートグループ、リテールグループ損保チーム・生保チーム  
 日時：2023年10月19日（木）13：00～14：30  
 内容：2022年4Q、2023年1Q新規契約（成約ベース）  
 評価者：業務管理責任者2名

### 結果

リテールグループ  
生保チーム

- ◆ 意向把握シート上のシステム上で終了のステータスになっていないものがある。システム上の管理を注意徹底すること。
- ◆ 同一契約者、同一契約に対して異なる募集人による2つの意向把握シートがあり。発生原因を調べるとともに再発防止が必要。
- ◆ システム上、乗り換えの有る無しにかかわらず乗り換えの説明をしたかどうかの項目にチェックをする仕様になっているため、乗り換えをしたかどうか意向把握シートですぐに判断がつかない。

リテールグループ  
損保チーム

- ◆ システムの対応履歴も併せてモニタリングし問題なし。

コーポレートグループ

- ◆ 募集人名の記載漏れがありましたので、管理職のチェックでも確認の徹底を行う。

## 2023年度最新版ANAファシリティーズ「保険商品のご提案にあたって」

The screenshot displays the 'Insurance Product Proposal' page on the ANA Facilities website. It is organized into several sections:

- お客各位 (Dear Customer):** A header section with a title '保険商品のご提案にあたって' and introductory text.
- ＜保険商品の紹介＞ (Introduction of Insurance Products):** A list of 14 insurance products, categorized into '損保' (Property/Casualty) and '生保' (Life/Health).
  - 【損保】 14社:** 東海海上自動車火災保険(株), 三井住友海上火災保険(株), あいおいニッセイ同和損害保険(株), AIG損害保険(株), 損害保険ジャパン(株), 大井火災海上保険(株), ソニー損害保険(株), アフラック損害保険(株), フェニックス損害会社, 三井ダイレクト損害保険(株), 損保ジャパン(株), セゾン自動車火災保険(株), アンパックス火災海上保険(株), エイティエー損害火災保険(株).
  - 【生保】 14社:** 東海海上自動車あんしん生命保険(株), アフラック生命保険(株), メットライフ生命保険(株), 三井住友海上あいおい生命保険(株), オリックス生命保険(株), ソニー生命保険(株), SGMF O.D. かわり生命保険(株), ジュワエクス生命保険(株), マニューライフ生命保険(株), チューリッヒ生命保険(株), 第一フロンティア生命保険(株), ネオフォース生命保険(株), エイティエー損害火災保険(株).
- ＜少額短期保険＞ 5社:** 東海海上ミリア少額短期保険(株), 東海海上ウエスト少額短期保険(株), Sun Life of Canada, 日本ペナ少額短期保険(株), Dai-ichi Kangaroo X 少額短期保険(株).

- ＜個人情報の利用目的＞ (Purpose of Personal Information Use):** A section explaining the use of personal information for insurance services.
- プライバシーポリシー (Privacy Policy):** A link to the company's privacy policy.
- ＜高齢者および障がい者に対する保険商品について＞ (Insurance Products for the Elderly and People with Disabilities):** A section detailing special considerations for these groups.
- ＜保険（保障）量の説明について＞ (Explanation of Insurance/Benefit Amounts):** A section explaining the scope and limits of the insurance coverage.
- ＜保険商品と預金等の違いについて＞ (Difference between Insurance Products and Savings, etc.):** A section clarifying the nature of insurance products compared to other financial products.
- ＜保険商品選択にあたっての当社の推奨方針＞ (Company's Recommended Policy for Insurance Product Selection):** A section providing guidance on how to choose an insurance product.
- ＜お問い合わせ先＞ (Contact Information):** A section with contact details for customer support.
- 【別表1 損害保険】 『当社方針による各種損害保険商品(その取扱生命保険会社)』:** A table mapping insurance types to specific providers.
 

保険種類	取扱生命保険会社
①自動車保険(バイク保険)	東海海上自動車火災保険 三井住友海上火災保険 あいおいニッセイ同和損害保険 AIG損害保険 損害保険ジャパン(株)
②火災保険	東海海上自動車火災保険 東海海上自動車火災保険
③からの保険(増減前)	東海海上自動車火災保険 東海海上自動車火災保険
④海外旅行保険	東海海上自動車火災保険 三井住友海上火災保険
- 【別表2 生命保険】 『当社方針による各種生命保険商品(その取扱生命保険会社)』:** A table mapping insurance types to specific providers.
 

保険種類	取扱生命保険会社
①遺言保険	東海海上自動車あんしん生命保険 三井住友海上あいおい生命保険 オリックス生命保険 SMPD かわり生命保険
②がん保険	三井住友海上あいおい生命保険 オリックス生命保険 SMPD かわり生命保険
③遺言葬儀生命保険	東海海上自動車あんしん生命保険 東海海上自動車あんしん生命保険
④介護保険	アフラック生命保険
- 【別表3 少額短期保険】 『当社方針による各種少額短期保険商品(その取扱少額短期保険会社)』:** A table mapping insurance types to specific providers.
 

保険種類	取扱生命保険会社
①火災保険	東海海上ミリア少額短期保険(株)

## ● 原則7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

お客様本位の業務運営方針の定着に向けた取り組みを実施します。  
お客様に正確な情報を提供し安心していただくために、当社募集人は業務に密接に関係する各種資格の取得に努めます。

### 取り組み内容

コンプライアンス意識向上およびお客様対応品質の向上を目的とします。

- ① コンプライアンス・プログラムを策定し、社内研修を実施します。
- ② 周辺知識の取得のため生保専門課程取得を義務付けて指導、育成します。  
またFP（ファイナンシャルプランナー）資格および損害保険トータルプランナーの資格の取得を目指します。

	2023年度3月末時点実績
コンプライアンス・プログラム実施回数	年間39回実施
生保専門課程保有者数	33名
FP（ファイナンシャルプランナー）資格保有者数	23名
損害保険トータルプランナー保有者数	5名



**ANA FACILITIES CO.,LTD.**

