

「お客さま本位の業務運営方針」 に基づく取組結果

(2020年4月～2021年3月)

CONTENTS

方針 1

重要な情報の分かりやすい提供

1～4

方針 2

お客さまにふさわしいサービスの提供

5～7

方針 3

お客さまにふさわしい運用商品の選定・提示

8

方針 4

方針の定着に向けた取組み

9

重要な情報の分かりやすい提供

1 スマートフォン向けDC運用かんたんアプリ「つみたてナビ」の提供開始

- 2020年11月より企業型確定拠出年金の加入者向けに、スマートフォン用 DC運用かんたんアプリ「つみたてナビ」のサービスを開始しました。
高齢期の資産形成に向けた自助努力の必要性の高まりや、スマートフォンの普及状況等を踏まえ、いつでも気軽にDCの運用状況等を確認できるサービスで、多くの方にご利用いただいております。
- 「つみたてナビ」はお客さまにあった商品の検討・選択をサポートする補助ツールです。「ロボアドバイザー」機能を搭載しており、加入者それぞれに適した運用タイプを診断・提案し、提案結果に紐づいた商品変更手続きまでをワンストップで行えます。「資産形成を始めたいけれど、どの運用商品をどの程度購入すれば良いか分からない」という加入者向けに、豊かな未来への第一歩を支援する新サービスです。
- 各年代に応じたライフステージのお客さまニーズに応えられるよう、資産形成に役立つ様々な短時間動画を掲載しています。

Step1:診断

いくつかの質問に回答して
診断



Step2:提案

あなたにあった運用タイプを
提案



Step3:実行

提案を参考に運用商品の購入
手続を実行



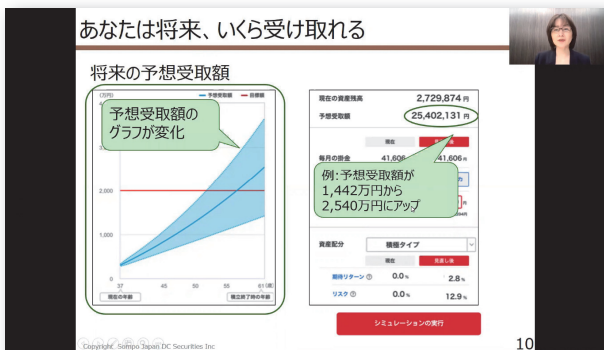
▲「つみたてナビ」のナビ（ロボアドバイザー）による「リスク許容度診断」画面

重要な情報の分かりやすい提供

2 オンラインセミナー等の提供開始

- 新型コロナウイルス感染症の影響による社会的な行動制限に対応し、従来、対面で開催していた加入者向けのセミナーについて、2020年度初めからはオンラインによるセミナー・動画のご提供を開始しました。
- 事業主ご担当者様向けにも各種セミナーや研修をオンラインにより開催し、多くのご担当者様にご参加いただきました。
- 時間を選ばず閲覧できる「テーマ別※の動画コンテンツ(10分程度)」をご用意し、お客さまのライフスタイルに合わせて気軽にご視聴いただけるよう、ご提供しております。

※テーマ別詳細：制度・運用・商品・給付・ライフプラン・公的年金・マッチング拠出など



▲オープンセミナー

- 2020年度は、237回のセミナーを実施しました。Web配信セミナーは175回、動画提供は26件行いました。
- 投資教育を担当する資産形成サポートセミナーの講師は、当社社員で構成される加入者教育専門部門であるHARP (Happy Aging & Retirement Planner) が務めています。確定拠出年金制度や資産形成等に係わる知識および経験が豊富な専任講師が加入者等の運用状況や資産残高等の詳細な情報も活用しながら、実状に即した均質性のあるセミナーを実現しています。

重要な情報の分かりやすい提供

3 新たな資料の提供や内容のリニューアル

- 企業型確定拠出年金の加入者資格を喪失されるお客さまに対するご案内の記載内容を一部リニューアルしました。移換する場合のお手続き期限を明確化するとともに、手続き内容を詳細に記載することで、より分かりやすくなっています。

脱退一時金について

確定拠出年金は、原則60歳まで買戻し中途引き出しができませんが、**ケース1**または**ケース2**いずれか全ての要件を満たす方は脱退一時金をご請求することもできます。

ケース1

- 確定拠出年金制度の加入者（運用指図者）であること
- 企業型確定拠出年金の加入者資格を喪失し、かつ加入者資格喪失の日から起算して1年以上経過していること
- 企業型確定拠出年金の加入者資格喪失の日から起算して1年以上経過していること
- 企業型確定拠出年金の加入者資格喪失の日から起算して1年以上経過していること

ケース2

- 国民年金の被保険者または国民年金の被保険者であったことがあり、かつ国民年金の被保険者であった期間が1年以上経過していること
- 国民年金の被保険者であった期間が1年以上経過していること
- 国民年金の被保険者であった期間が1年以上経過していること
- 国民年金の被保険者であった期間が1年以上経過していること

中途退職等による加入者資格喪失後の手続きについて

確定拠出年金の加入者資格を喪失した場合、年金基金や加入者資格喪失後の確定拠出年金制度等に持ち渡す（これを「移換」といいます）お手続きが必要です。次のページ以降でも必要なお手続きをご確認ください。

移換先	1ヶ月前	2ヶ月前	3ヶ月前	4ヶ月前	5ヶ月前	6ヶ月前
年金基金	○	○	○	○	○	○
確定拠出年金制度	○	○	○	○	○	○
確定拠出年金制度	○	○	○	○	○	○

必要な書類

- 加入者資格喪失の届出書
- 年金基金への移換先指定書
- 確定拠出年金制度への移換先指定書
- 確定拠出年金制度への移換先指定書

▲中途退職等による加入者資格喪失後の手続きについて

- 年金受給者へ毎年送付しております「公的年金等の源泉徴収票」を、圧着ハガキでの提供に変更するとともに、記載内容を分かりやすくしました。

郵便はがき

料後納郵便

「公的年金等の源泉徴収票」送付のご案内

〒番号が印刷されたはがきをお送りください。原封状態で郵送いたします。

さて、昨年中にお支払いした確定拠出年金給付金につきまして「公的年金等の源泉徴収票」を送付いたします。住所・氏名等のご変更や、その他ご不明な点がございましたら、弊社アンサーセンターまでご連絡ください。

なお、課税に関するご質問やご相談は、お手数ですが最寄りの税務署にお問い合わせいただけますようお願い申し上げます。

0120-401-648

令和 年分 公的年金等の源泉徴収票

支払者 株式会社

受取人 氏名

〒番号

住所

支店

支店名

支店番号

支店名

支店番号

支店名

支店番号

▲公的年金等の源泉徴収票

重要な情報の分かりやすい提供

3 新たな資料の提供や内容のリニューアル

- 四半期ごとに、確定拠出年金に係るトピックスや制度運営に役立つ情報などを発信する、事業主向けの定期刊行物「DC通信」等をより見やすく、親しみやすいレイアウトとデザインに一新しました。



▲DC通信 第53号



▲DC通信 第54号

4 運用商品や資産形成に資する情報提供

- 「マーケット概況(相場コメント)」やマーケット情報「経済・金融市場見通し」は毎月、「フォローアップレター」は毎四半期にアンサーネットに掲載し、経済動向や国内・海外株式、国内・海外債券の主要資産の見通し等に関する情報を提供しています。

お客さまにふさわしいサービスの提供

1 事業主向けアンケートの実施およびフィードバック

- 当社では2015年度から、当社を運営管理機関として企業型確定拠出年金を導入いただいている全ての事業主（連合型確定拠出年金の場合には代表事業主）を対象にアンケートを実施しています。
- 2020年度のアンケート結果は、サービス開発や業務品質向上のための参考情報として活用しており、2021年7月から事業主へフィードバックする予定です。

2020年度 アンケートの実施概要	調査期間	2020年2月10日～2021年3月5日
	調査方法	インターネット経由
	調査対象	企業型確定拠出年金を導入いただいている1,113社
	回答者数	337社(回答率30.3%)

2 お客さまの声の集約、社内での共有および業務の改善

- 当社ではお客さまの声を定期的にコンプライアンス委員会および取締役会に報告しています。また、業務の改善やサービスの開発等への反映状況も経営会議や取締役会に報告しています。
- アンサーセンターや営業部門等を通じて寄せられる加入者や事業主からのご意見・ご要望等は、毎月その内容を集約のうえ関連部門間で共有しています。お客さまの声を起点とした、2020年度の主な改善事項は次のとおりです。

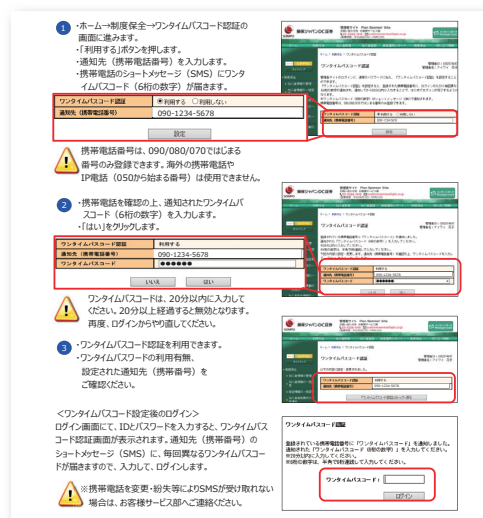
◆事業主担当者の交代時における事務研修受講のご案内

事業主担当者の交代後、事務手続きに関するお問い合わせが多くなる傾向があったことから、担当者の変更が行われた事業主に対して事務研修(Web配信)受講のご案内を送付するようにしました。

お客さまにふさわしいサービスの提供

3 管理者サイトの情報セキュリティを強化

- 第三者による利用を未然に防ぐことを目的として、管理者サイトログイン時に、従来のIDとパスワードの認証に加えて、携帯電話のSMS通知(ショートメッセージサービス)を用いたワンタイムパスコードによる2要素認証を導入しました。



▲管理者サイトログイン時のワンタイムパスコードによる2要素認証

4 お客さま向けカスタマーセンター(アンサーセンター)の迅速で丁寧な対応

- 2018年度から応答速度(着信から会話開始までの時間)の計測を開始しましたが、着信から20秒以内の会話開始は、2018—2020年度の3年間概ね90%で推移しており、加入者をお待たせしない良好な受電状況を維持しています。
- 2020年度、新型コロナウイルス感染症の影響による緊急事態宣言発令期間中はアンサーセンターの営業時間を短縮しました。通話の集中により昨年度から対応速度がやや低下した時間帯もありましたが、概ね加入者をお待たせしない良好な受電状況を保っています。

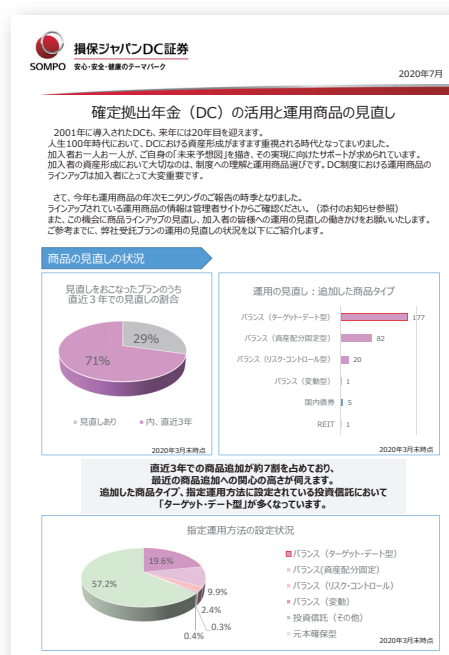
お客さまにふさわしい運用商品の選定・提示

1 運用商品のモデルラインアップの提示及び商品見直し

- お客さまの運用に対する選択肢を広げるべく、各運用会社に対する運用実績の良好な商品のヒアリングや加入者・事業主からのご要望に基づき、新たに4本の運用商品を追加しました。
- 2020年度に制度発足した企業型確定拠出年金の新規66プランに対しモデルラインアップを提示しました。
- 2020年度も積極的に運用商品の追加等をご案内した結果、企業型確定拠出年金の80プランについて運用商品が追加されることとなりました。特に「ターゲット・デット・ファンド(退職年などあらかじめ目標とする期日を設定し、目標期日に向けてリスク資産の比率が減少していくよう運用される投資信託)」の追加が増加しています。

2 運用商品のモニタリング

- 当社の企業型確定拠出年金全プランにおける「商品ラインアップの見直し状況」と「指定運用方法設定状況」について年次モニタリングを行っています。「商品ラインアップの見直し状況」では、商品追加が多数の企業で実施されており、事業主の商品ラインアップの見直しに対する関心の高さがうかがえました。「指定運用方法の設定状況」では、「バランス投信」を指定運用方法に設定している企業の割合が増えている傾向にありました。引き続きプラン全体の運用商品の選択状況等をモニタリングすることで、運用商品の動向を把握し、適切な運用商品の提示を行ってまいります。



▲運用商品の年次モニタリング

方針の定着に向けた取組み

1 社員の評価制度

- SOMPOグループの「グループ人事ビジョン」を踏まえ、当社の目指す人材像の1つに「お客様の声に耳を傾け、改善・提案に向けて主体的に取り組む人材」を定義し、社員の人事評価制度における行動評価基準の最上位に設定しています。

2 企業風土の醸成

- 中期経営計画（2016年度～2020年度）における当社の目指す姿の1つに「品質向上に努め、高い顧客満足度と顧客獲得力・グリップ力を実現する」ことを掲げるとともに、毎年の経営計画においても「お客さま評価の向上」に関する事項を目標として設定し、取り組みを進めてまいりました。
- また、人材力向上と組織活性化を目的として全社員を対象に集合研修を実施するなど、全社員がお客さま視点で価値判断を行い行動することができるよう、「お客さま本位の業務運営方針」の定着に向けた各種取組みを実施しました。