



2020年6月30日

## 「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組結果について

損保ジャパンDC証券株式会社（社長：村木 正大、以下「当社」）は、お客さま本位の業務運営をより一層推進するために、2017年9月に策定した「お客さま本位の業務運営方針」に基づき、これまでの取組結果をお知らせします。

### 1. お客さま本位の業務運営方針

当社では、2017年9月に策定した「お客さま本位の業務運営方針」を2019年5月に内容を見直し、更新しています。

更新後の「お客さま本位の業務運営方針」は別紙1のとおりです。

### 2. 取組結果の公表

お客さま本位の業務運営方針に基づく2019年4月以降の取組結果は、別紙2のとおりです。

以下の公式ホームページにも掲載しています。

<https://www.sjdc.co.jp/fiduciaryduty/>

以上

## お客さま本位の業務運営方針

SOMPOグループは、「お客さまの視点ですべての価値判断を行い、保険を基盤としてさらに幅広い事業活動を通じ、お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスを提供し、社会に貢献します。」という経営理念を掲げています。

当社は、SOMPOグループの確定拠出年金運営管理機関として、お客さまの安心に資する最高品質のサービスの提供を追求し、高齢期の所得確保をサポートするとともに、確定拠出年金制度の普及に貢献します。

### 方針 1 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客さまの高齢期の所得確保に向け、お客さまの知識・経験・ニーズに応じて、書面、WEB、コールセンターおよびセミナー等、お客さまに適した方法により、確定拠出年金制度や資産形成を行うために必要な情報を分かりやすく提供します。

#### 取組み

- ① 確定拠出年金のお客さまに提供する情報の内容を充実させるとともに、平易な用語を使用する等、分かりやすい資料の提供を心がけます。
- ② 確定拠出年金のお客さま向けWEBサービスを充実し、お客さまが資産形成を行うために必要または有益な情報を提供するとともに、いつでも確認できるしくみを整えます。
- ③ お客さま向けコールセンターにおいて、お客さまの理解度に応じた適切な用語を使用し、分かりやすく丁寧な対応を行うことで、お客さまに感謝されるコールセンターを目指します。
- ④ 資産形成に関する理解を促進するために、セミナー等による加入者教育を積極的に提案・実施します。加入者教育では、分かりやすい説明を通じて、お客さまのライフプランをサポートします。
- ⑤ 確定拠出年金の運営管理手数料および運用商品の手数料の内容を分かりやすく表示し、十分な理解を得るよう努めます。

## 方針 2 お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、最高品質のサービスの提供を行うため、お客さまの声に真摯に耳を傾け、お客さまの声から学び、お客さまのニーズに沿ったサービスの改善・開発に努めます。

### 取組み

- ① 確定拠出年金運営管理機関として運用関連運営管理業務および記録関連運営管理業務の両方を行うことにより、お客さまにとって利便性の高いワンストップサービスを提供します。
- ② お客さまのニーズを的確に把握し、サービスの改善・開発をします。また、その適切性を事後的に検証する等、お客さまのニーズを随時反映します。
- ③ 企業型確定拠出年金の事業主との日頃からのコミュニケーションやアンケートを通じて、お客さまのご不満・ご要望を確認し、サービスの改善・開発を行います。
- ④ お客さま向けコールセンター等を通じて収集したお客さまのご不満・ご要望を、定期的に社内で共有・論議し、サービスの改善・開発に活かします。
- ⑤ お客さま向けコールセンターにおいて、お客さまの利便性を第一に考え、迅速で丁寧な対応を目指します。

## 方針 3 お客さまにふさわしい運用商品の選定・提示

当社は、確定拠出年金運営管理機関として高齢期の所得確保をサポートすると考えられる運用商品を選定し、お客さまに対して提示するとともに、資産形成に関する情報提供に努めます。

### 取組み

- ① 運用商品選定等に関する規程類を整備し、運用商品選定基準と継続的モニタリングの方法を明確化します。
- ② 運用商品選定と継続的モニタリングを実施する会議体として運用商品選定委員会を組織し、お客さまにふさわしい運用商品を適切・公正に選定します。
- ③ 運用商品のモデルラインアップを策定し、企業型確定拠出年金の事業主に対して例示すること、また必要に応じて運用商品追加の提案を行うことを通じて、お客さまの高齢期の所得確保をサポートします。
- ④ 運用商品の情報収集に努め、適宜運用商品の追加およびモデルラインアップの見直しを検討します。
- ⑤ 運用商品および資産形成に関する情報収集に努め、お客さまの理解促進のための情報提供を行います。

## 方針 4 方針の定着に向けた取組み

当社は、方針1～3の内容を実現するための社内体制を整備するとともに、従業員への教育を行い、お客さま本位の業務運営を行う風土を醸成します。

### 取組み

- ① 当社は、お客さまから評価され、選ばれる確定拠出年金運営管理機関となることを目指します。  
そのために、達成すべき成果指標を設定し、その達成状況を定期的に確認します。
- ② お客さまサービス向上のための取組みが、従業員の評価につながるしくみを構築し、運用します。
- ③ お客さま本位の業務運営を行う社内風土醸成のために研修等の社内教育を継続的に実施し、日常業務にお客さま本位の業務運営を定着させます。
- ④ 確定拠出年金運営管理機関として、高度の専門性と職業倫理を保持するため、従業員への教育を行います。
- ⑤ グループ内取引や提携先取引等において、お客さまの利益が不当に害されることを防ぐため、取引内容の適切な管理を行います。

# 「お客さま本位の業務運営方針」 に基づく取組結果

(2019年4月～2020年3月)

## CONTENTS

### 方針 1

重要な情報の分かりやすい提供

1～7

### 方針 2

お客さまにふさわしいサービスの提供

8～13

### 方針 3

お客さまにふさわしい運用商品の選定・提示

14

### 方針 4

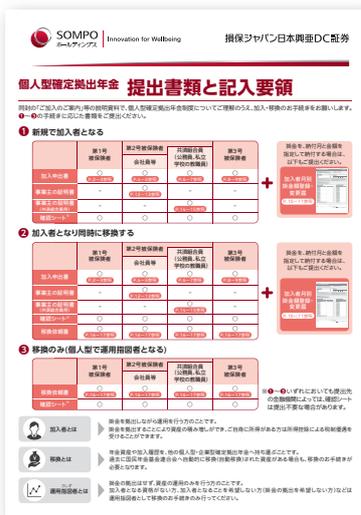
方針の定着に向けた取組み

15

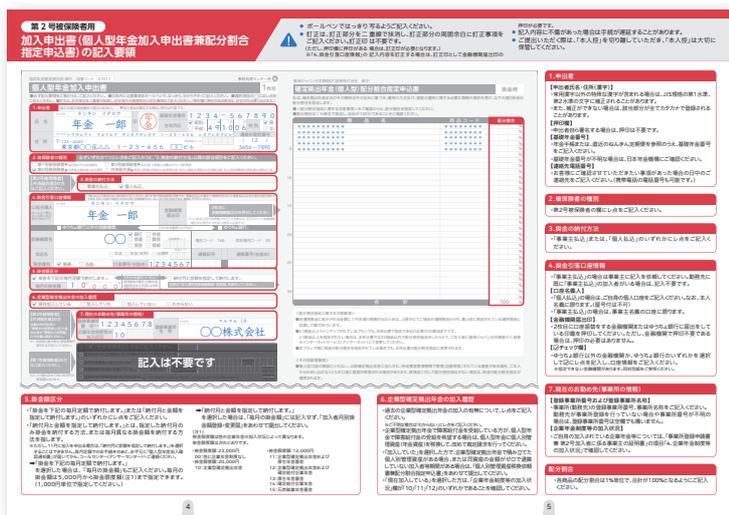
# 重要な情報の分かりやすい提供

## 1 個人型確定拠出年金スターキットの共通化

- 個人型確定拠出年金への加入をご検討されているお客さまへ配布するスターキットについて、これまでお客さまの加入者資格区分(自営業や会社員、公務員・主婦(夫)等)ごとに提供していましたが、全てのお客さまに対応できる共通の内容といたしました。
- これにより、お客さまがご自身の加入者資格区分を意識することなくスターキットをご請求いただくことができるようになりました。
- 申込書についても共通のシートとなっており、それぞれの加入者資格区分のお客さまがご記入いただく箇所等わかりやすくご説明した冊子も同封しています。



▲ 提出書類と記入要領



▲ 加入申出書の記入要領

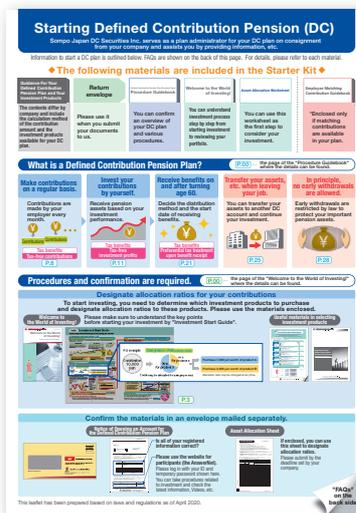
# 重要な情報の分かりやすい提供

## 2 新たな資料・ツール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向けに、制度の説明や加入者向けQ&A等をまとめた資料「ここから始める確定拠出年金（DC）」を新たに作成のうえスターターキットに同封し提供することとしました。英語版も作成しています。
- スターターキットに同封されている「制度と運用商品のご案内」の運用商品一覧について、記載内容を一部リニューアルしました。投資信託のうち特徴的なものについて、見やすいデザインで表示を追加し、各運用商品の概要をよりご理解いただきやすく改定しました。
- また、企業型確定拠出年金の加入者となつて以降、一度も配分指定等の運用指図を行っていない加入者に向けて運用を促すレター「配分割合ご指定のお願い」とともに「特定期間満了通知」の発送も開始しました。
- その他、企業が拠出する掛金に加えて加入者本人が掛金を上乗せして拠出できるプランの加入者向けに「マッチング拠出のご案内」を、企業型と個人型の確定拠出年金へ同時に加入できるプランの加入者向けに「個人型確定拠出年金同時加入のご案内資料」をご案内し、多くの皆さまにご利用いただいています。
- 選択制の確定拠出年金制度を導入された事業主向けにご提供している「社会保険料と税軽減効果のシミュレーションツール」も新年度版にデータを更新しました。



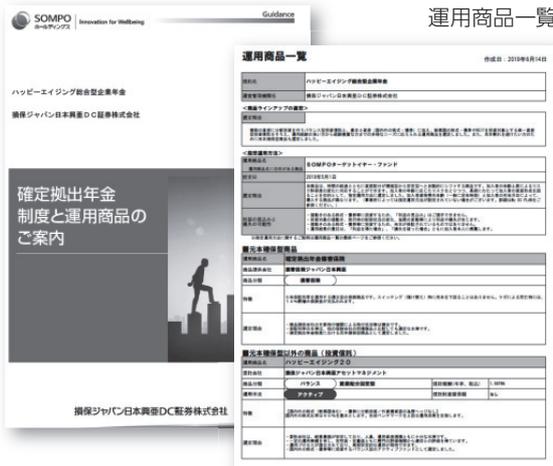
▲ここから始める確定拠出年金 (DC)



▲英語版資料

## 重要な情報の分かりやすい提供

### 2 新たな資料・ツールの提供や内容のリニューアル



運用商品一覧

①投資信託>バランス>ターゲット・デット型「信託報酬」の表示法

運用商品名	SOMPOターゲットイヤー・ファンド2035		
委託会社	損保ジャパン日本興亜アセットマネジメント		
商品分類	バランス	ターゲット・デット型	信託報酬(年率、税込) 1.2204%~0.7884%
運用手法	アクティブ		信託財産留保額 なし
特徴	【新興国を含む国内外の株式・債券に分散投資/外貨露出の及ぼすヘッジなし】 信託商品は、ターゲット・イヤーを設定し、それに向けて、定期的・長期的に投資割合を漸減し債券の投資割合を漸増してリスクを低減する運用を行う、ターゲット・イヤー型の商品です。		
選定理由	・委託会社は、経営基盤が安定しており、人員、運用資産規模ともに十分な水準です。 ・一定の運用実績を有し、安定性・資産成長ともに専門の投資機関から適切との評価を受けています。 ・運用プロセスが確立されており、長期安定的な運用が期待できます。 ・国内外の株式・債券等に投資するバランス型のアクティブ・ファンドとして選定しました。		

<変更前>

<変更後>

1.2204%(最大) ※商品案内参照	1.2204%~ 0.7884%
------------------------	---------------------

例えば、外国株式の場合、  
右記のような表示となります

外国株式	インデックス(先進国)
------	-------------

②投資信託>商品分類表記の細分化

運用商品名	外国株式インデックス・オープン		
委託会社	三井住友トラスト・アセットマネジメント		
商品分類	外国株式	インデックス(先進国)	信託報酬(年率、税込) 0.8840%
運用手法	パッシブ		信託財産留保額 なし
特徴	【日本を除く世界主要国の株式(先進国)に投資/為替ヘッジなし】 ベンチマークであるEuronextコズイ(ヘッジなし・円ベース・配当なし)の動きに連動する運用成果を目指します。		
選定理由	・委託会社は、経営基盤が安定しており、人員、運用資産規模ともに十分な水準です。 ・一定の運用実績を有し、安定性・資産成長ともに専門の投資機関から適切との評価を受けています。 ・運用プロセスが確立されており、長期安定的な運用が期待できます。 ・外国株式に投資するパッシブファンドとして選定しました。		

▲「制度と運用商品のご案内」の運用商品一覧の記載内容の一部リニューアル

## 重要な情報の分かりやすい提供

### 2 新たな資料・ツールの提供や内容のリニューアル

**親展**

**確定拠出年金に関する大切なご連絡**

運用関連担当管理機関：  
記録簿関連担当管理機関：

※お問い合わせは、お手数ですが弊社アンサーセンターまでご連絡をお願いします。

**0120-401-648**

平日：午前9時～午後5時    土日祝日：午前9時～午後5時  
(年末年始、5/3～5/5およびメキシコ・メキシコ・メキシコを除く)  
海外からのTEL: 03-5225-6220 (特約)

**配分割合指定（運用指図）のお願い**

平素は特別のお引当を立てを厚くお礼申し上げます。

お返さるの確定拠出年金口座には**運用されていない資産（③未指定個人別管理資産）**が多いため、お知らせいたします。

つきましては、**ご自分で配分割合（購入する資産とその割合）指定が可能な期間（※必ずしも「毎月」までには、アンサーセンターあるいはアンサーセンターにて指定いただくようお願いいたします）**。

ご自分で配分割合を指定されない場合、**あらかじめ提示された運用商品（※指定運用方法）**が購入されます。

基準日：

①未指定個人別管理資産	
②指定運用方法（標準商品）	
③指定運用方法（標準商品）	

※各内容が変更された場合は、変更の内容と異なる場合があります。最新の情報はアンサーセンターでご確認ください。

※基準日は、確定拠出年金の運用方針に基づいて、記録簿関連担当管理機関であるSOMPO日本興亜DC証券が作成し、決定するものとします。

①：配分割合を指定する際は、インターネットやアンサーセンターに掲載されている運用商品一覧の運用商品詳細の欄をご確認ください。

②：指定運用方法で指定された商品が、指定運用方法（標準商品）に対して配分割合を指定しない場合は、未指定個人別管理資産として扱われます。

③：不明点等ございましたら、表裏に記載されているアンサーセンターへご連絡ください。

▲特定期間満了の通知

**〇〇〇部からのお知らせ**

**確定拠出年金（DC）「マッチング拠出」新規申込のご案内**

**<〇月支給の給与より天引きスタート！>**

**マッチング拠出とは**

会社の志願金(DC)制度に社員が参加して、お給料から天引きされる仕組みです。

**マッチング拠出制度のメリット**

- ① 税制優遇
- ② 手続が簡単

**新規申込期間(〇月給与より天引き開始) ⇒ 〇月〇日(〇)～〇月〇日(〇)**

**【電話】で申し込みください**

0120-401-648

**〇〇〇部からのメッセージをご覧ください。**

▲マッチング拠出のご案内資料

**個人型確定拠出年金 (DeCo) 加入のご案内**

DeCoは、加入している企業年金受取給付金（企業年金）を基礎として、加入者の年齢と個人型確定拠出年金（DeCo）に加入し、天引きされた金額を積み立てる仕組みです。

**1. DeCoの特徴**

項目	企業年金	DeCo
加入年齢	20歳～60歳	20歳～60歳
加入期間	1年以上	1年以上
加入料	月額1万円～10万円	月額1万円～10万円
拠出額	月額1万円～10万円	月額1万円～10万円
運用商品	標準商品	標準商品
DeCoの運用方法	標準商品	標準商品

**2. DeCo加入手続きの流れ（SOMPO日本興亜DC証券の場合）**

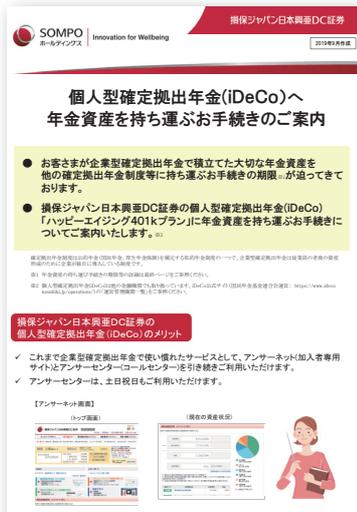
- DeCo加入申込書の提出（電話またはインターネット）
- DeCo加入申込書の審査（約1週間）
- DeCo加入申込書の承認（約1週間）
- DeCo加入申込書の承認（約1週間）
- DeCo加入申込書の承認（約1週間）

▲個人型確定拠出年金同時加入のご案内資料

重要な情報の分かりやすい提供

3 企業型確定拠出年金資格喪失者向けの移換手続きのご案内

- これまで、ご退職等で企業型確定拠出年金制度の資格を喪失した時点と喪失3カ月後に、その後の手続きについてのご案内レターを送付していましたが、2019年度より自動移換\*の期限2カ月前までに、お手続きがお済みでない資格喪失者向けに「移換手続きご案内リーフレット」と「年金資産の持ち運びのお手続き書類」の送付を開始しました。
  - 自動移換となった場合は、余分な手数料がかかる、資産の運用ができなくなる、給付開始が60歳から先送りされる場合がある等のデメリットが発生するため、全ての資格喪失者が自動移換されることなく期限内に手続きを行っていただけるよう本取組みを実施することといたしました。
- \*自動移換とは、加入者資格喪失日の翌月から6ヶ月後の月末までに未手続の年金資産が自動的に全額売却（現金化）され、国民年金基金連合会に自動的に移換されることです。



▲移換手続きご案内リーフレット①

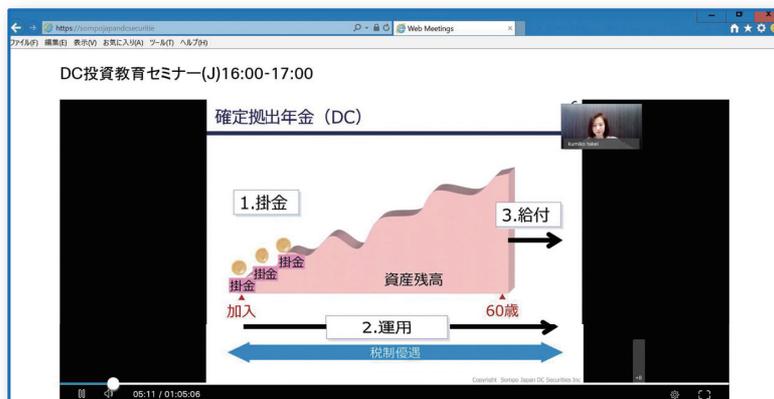


▲移換手続きご案内リーフレット②

## 重要な情報の分かりやすい提供

## 4 セミナー等による加入者教育の積極的な展開

- 加入者に対する投資教育セミナーは、当社社員で構成される加入者教育の専門講師であるHARP (Happy Aging & Retirement Planner) が担当しています。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、実状に即した高品質なセミナーを実現しています。
- 2019年度は476回(152社)のセミナーを実施し、そのうち353回(104社)が継続教育セミナー(制度開始後2年目以降のセミナー)となっています。
- また、Web会議システムを活用した配信型の投資教育セミナーも開始し、加入者がパソコンやスマートフォン等を通じて投資教育セミナーを受講できるようになりました。Web配信型の投資教育セミナーの活用により、セミナー参加のための移動時間等の抑制が可能となるため、遠隔地で勤務されている方や、休業中の加入者の参加もできる等さまざまなメリットをご提供できます。



▲Web 配信型投資教育セミナー

重要な情報の分かりやすい提供

5 運用商品や資産形成に資する情報提供

- 確定拠出年金の法令改正による当社ホームページへの運用商品の公表にあたり、商品分類や信託報酬の表示方法を分かりやすく見直しました。
- 運用商品の年次モニタリングの資料「運用商品に関するご案内」を追加送付しました。確定拠出年金における運用商品の変遷やプランでの運用商品の見直しの考え方、新たに当社の運用商品ラインアップに追加された運用商品のご紹介等を盛り込んでいます。
- また、お客さまの資産運用の選択肢を広げるべく、運用商品ラインアップに10商品を選定し追加しました。
- 加入者向けWebサービスであるアンサーネットに「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」を毎月、「フォローアップレター」を四半期毎に掲載し、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。



▲マーケット概況(相場コメント)



▲経済・金融市場見通し



▲フォローアップレター

## お客さまにふさわしいサービスの提供

## 1 加入者向け Web サービスの改善

- 加入者向け Web サービス「アンサーネット」について、これまで加入者等からご要望が多かったサービスを追加・改善いたしました。
- アンサーネットにおいて投資信託のスイッチング（他の運用商品への預け替え）する際に、これまでの「口数指定」に加え「金額指定」によるスイッチングを可能としました。
- なお、アンサーネットへスマートフォンでアクセスした場合に最適なレイアウトを表示する機能を追加するとともに、タップやスワイプで快適に操作できるよう改善しています。
- また、2017年4月にアンサーネットへのログイン用パスワード再発行のメール通知サービスを開始し、多くのお客様にご利用いただいています。以前は郵送であったため2日程度要していた仮パスワードの受領が約5分で可能となり、ご利用件数は、2017年度は12,300件、2018年度は14,870件、2019年度は19,722件と年々増加しています。

スイッチング(預け替え)

Step 1: 売却商品選択 Step 2: 売却数量指定 Step 3: 購入商品選択 Step 4: 確認 Step 5: 完了

「売却数量・方法」を選択し、「確認」ボタンを押してください。

No.	運用商品名	時価単価 (1万口当り)	売却数量	売却可能 数量	資産残高	購入金額	損益 損益率	価格等 決定日
005	トピックス・インテックス・オープン(確定拠出年金向け)	26,454 円	956,584 口	956,584 口	2,530,547 円	1,814,681 円	715,866 円 28.4 %	2018/08/28

売却可能数量を、全部売却します。  
 指定数量を一部売却します。  
 金額を指定して売却します。

売却数量・方法

円 ⇨ 378,015 口  
 ※金額を指定した場合、直近の時価単価により指定金額に相当する売却数量を計算します。  
 【売却数量＝指定金額÷時価単価×10,000(1口未満四捨五入)】  
 時価単価は日々変動し、実際の売却日は受付日の翌日以降であるため、多くの場合で実際の売却結果は指定金額と異なります。

← 前画面へもどる 確認

指定数量を一部売却します。  
 金額を指定して売却します。

円 ⇨ **新設** 378,015 口  
 ※金額を指定した場合、直近の時価単価により指定金額に相当する売却数量を計算します。  
 【売却数量＝指定金額÷時価単価×10,000(1口未満四捨五入)】  
 時価単価は日々変動し、実際の売却日は受付日の翌日以降であるため、多くの場合で実際の売却結果は指定金額と異なります。

▲「金額指定」によるスイッチング画面

加入者TOP 資産状況 運用商品一覧

2,523,263 円

現在の現金 27,500 円  
 事業主資金 13,750 円  
 加入者資金 13,750 円

現金拠出予定日 2016/12/26

お知らせ

メッセージボード

現在の資産状況

資産残高 2,523,263 円  
 拠出金累計 2,361,250 円  
 拠出 162,013 円

資産残高 438,218 円  
 商品 79,088 円

トップ  
 ハッピーエイジング・ファンド「ハッピーエイジング20」

▲スマートフォンでのアンサーネット画面



## お客さまにふさわしいサービスの提供

## 2 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」の開発

- 企業型確定拠出年金の加入者向けに、ロボアドバイザーを使ったスマートフォン用アプリ「つみたてナビ」を開発し、2020年11月からご提供する予定です。資産運用のリスク許容度診断や、それに基づく運用商品の提案から運用指図までスマートフォン上で完結できるアプリです。
- 加入者の皆さまから多く寄せられていた“どの商品をどの程度選べば良いかわからない”というお声を受け、ロボアドバイザーによる加入者のリスク許容度に適した運用商品や割合について具体的な提案を行う機能を装備します。
- 初心者の方でも、確定拠出年金制度や運用の基本的な知識をわかりやすく学ぶことができる動画などの情報コンテンツや投資教育ツールが場所を選ばずいつでもご利用できます。



▲つみたてナビ画面

## お客さまにふさわしいサービスの提供

## 3 企業型確定拠出年金の事業主向け管理者サイトの拡充

- 企業型確定拠出年金の事業主向けWebサービス「管理者サイト」を利用いただく際に、事業主がアップロードされた加入者データ等の登録結果を管理者サイトからファイル(テキスト形式)でダウンロードできる機能を追加いたしました。これにより、登録結果の内容をいつでも確認いただけるようになりました。
- ダウンロードされたテキストファイルはエクセルファイルに変換して保存することも可能となりました。更にアップロードの履歴表示期間をこれまでの3カ月から14カ月間へ拡大しました。
- 確定拠出年金および中小企業退職金共済の法改正等により、一定の条件のもとで中小企業退職金共済から企業型確定拠出年金への資産移換が可能となりました。これに伴い、中小企業退職金共済拠出済額の項目が追加され、掛金ダウンロードデータレイアウトを変更するとともに管理者サイトの一部のツールをバージョンアップいたしました。

管理者サイト Plan Sponsor Site  
お問い合わせ先 お客様サービス部  
☎03-5326-1416 ✉customerservice@sjnk-dc.co.jp  
(営業時間: 平日AM9:00~PM5:00)

メッセージボード  
Message board

ホーム > 制度保全 > 拠出金納付予定連絡

管理者ID: 0000000001  
管理者名: 損保 大郎

拠出金納付予定連絡  
納付予定連絡を行う拠出金の種類を指定し「実行」ボタンをクリックしてください。

拠出金の種類  
 掛金  
 制度移行金

実行

以下のボタンをクリックすると、現時点で登録されている拠出予定データの一覧をダウンロードできます。  
 当月拠出日の翌営業日以降は、翌月拠出予定分が表示対象となります。なお、各種変更アップロードを行ったデータは、アップロード登録日の翌営業日に反映されています。

ダウンロード

詳しい操作方法はこちらをクリックしてください！

▲管理者サイト画面

1190002000.txt - 大行帳

次回拠出日,作成日,プランコード,取組企業コード,企業事業所コード,企業事業所名,部門名,社員コード,加入者名,生年月日,資格取得日,資格喪失年次  
 20161025,20190607,142000201,1190002001,1190002001,西新信株式会社,,0000000004,加入者1,19740806,20101001,20340805,99999999,,27  
 20161025,20190607,142000201,1190002001,1190002001,西新信株式会社,,000000000X,加入者1,19740806,20101001,20340805,99999999,,27  
 20161025,20190607,142000201,1190002001,1190002001,西新信株式会社,,13,西新信,19690403,20010104,20290402,99999999,,46001,,0,0  
 20161025,20190607,142000201,1190002001,1190002001,西新信株式会社,,13,西新信,19690403,20010104,20290402,99999999,,0,,0,0,1200  
 20161025,20190607,142000201,1190002001,1190002001,西新信株式会社,,14,西新信,19690404,20010104,20290403,99999999,,51000,,0,0  
 20161025,20190607,142000201,1190002001,1190002001,西新信株式会社,,400011,テスト個人O O 1 S,19651102,20120801,20251101,99999999  
 20161025,20190607,142000201,1190002001,1190002001,西新信株式会社,,400021,テスト個人O O 2 S,19610628,20120801,20210627,99999999  
 20161025,20190607,142000201,1190002001,1190002001,西新信株式会社,,400031,個人型 複選者加入O 1 S,19680627,20120801,20280626,  
 20161025,20190607,142000201,1190002001,1190002001,西新信株式会社,,N001,西 一郎,19700101,20130801,20291231,99999999,,15000,,  
 20161025,20190607,142000201,1190002001,1190002001,西新信株式会社,,N002,西 一郎,19700101,20130801,20291231,99999999,,15000,,  
 20161025,20190607,142000201,1190002001,1190002001,西新信株式会社,,P002E101,荒瀬 一郎,19800101,20150601,20391231,99999999,,1C  
 20161025,20190607,142000201,1190002001,1190002001,西新信株式会社,,P002E102,荒瀬 一郎,19800101,20150601,20391231,99999999,,1C  
 20161025,20190607,142000201,1190002001,1190002001,西新信株式会社,,P002E103,荒瀬 一郎,19800101,20150601,20391231,99999999,,1C

▲ダウンロードデータ

## お客さまにふさわしいサービスの提供

## 4 「確定拠出年金セミナー」の開催

- 当社では毎年1回、企業型確定拠出年金を導入されている事業主を対象とした「確定拠出年金制度運営セミナー」を東京で開催しています。2019年度は60社の事業主の皆さまにご参加いただき、有識者の基調講演や事業主の制度運営取組事例の紹介、当社サービスなど最新のトピックスをご案内した他、事業主間の意見交換等を実施しました。
- また、事業主の確定拠出年金担当者を対象とした「事務研修」と「企業担当者研修」を定期的に開催しており、2019年度は選択制の確定拠出年金制度向けの事務研修も本格的に開始しました。
- 2019年度は、東京をはじめ札幌、仙台、名古屋、大阪、広島、福岡でも開催し、250名のご担当者の皆さまにご参加いただきました。



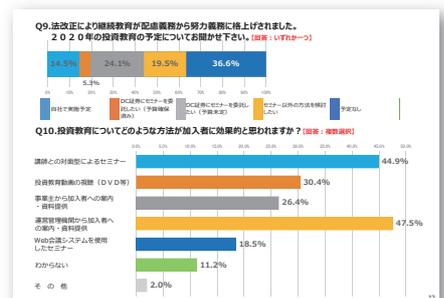
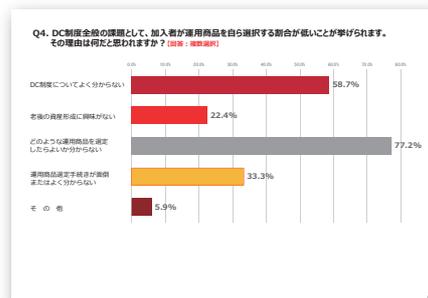
▲確定拠出年金制度運営セミナー

## お客さまにふさわしいサービスの提供

### 5 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。
- 2019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、2020年7月より事業主の皆さまへフィードバックする予定です。

2019年度 アンケートの実施概要	調査期間	2020年3月6日～2020年3月23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862社
	回答者数	287社(回答率33.3%)



▲2019年度 確定拠出年金に関するアンケート結果

### 6 お客さま向けコールセンターの迅速で丁寧な対応

- 加入者向けコールセンター「アンサーセンター」では、分かりやすく丁寧で迅速な対応をすることにより、ご連絡いただいたすべての方に感謝していただけるコールセンターを目指しています。
- 繋がりのやすさを測る指標(応答率:ご対応させていただいたお客さまの人数/ご連絡いただいたお客さまの人数)を95.0%以上とすることを目標としていますが、2017年度は98.0%、2018年度は96.5%、2019年度は96.6%と、良好な水準で目標をクリアしています。
- 2018年度から応答速度(着信から通話開始までの時間)の計測を開始しましたが、着信から10秒以内の会話開始が2018年度は89.6%、2019年度は89.1%となり、お待たせしない良好な受電状況となっています。

# お客さまにふさわしいサービスの提供

## 7 ご意見・ご要望の集約、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、その内容を集約し業務の改善やサービスの開発等に反映した対応状況を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お客様サービス部、DC営業開発部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、業務の改善に活用しています。
- 2019年度は、企業型確定拠出年金を導入いただいている事業主231社をご訪問し、制度運営に関するさまざまなご提案を行うと同時にご要望等のヒアリングを実施しました。
- アンサーセンターへ登録内容の変更をお申し出いただいた加入者に対して、変更内容をあらかじめ印字した変更申込書をお送りするサービスも開始いたしました。
- 給付金請求のお手続きにおいて資産売却日に関するお問い合わせが多いことから、「給付のしおり」に毎月月初に資産が売却される旨を追記いたしました。また、給付金の終身払い指定時の請求書記入についても、分かりやすさの観点から2枚あった請求帳票を1枚へ統合し、利便性の向上を図りました。

**生命年金受取方法の指定書**

加入者様ご自身の生命年金受取方法を指定いたします。  
 注意: 以下のいずれかの生命年金受取方法を指定してください。  
 1. 一括受取 (一括受取) 2. 年金受取 (年金受取) 3. 一括受取と年金受取の併用 (一括受取と年金受取の併用)

【1】 生命年金の受取方法の指定  
 生命年金受取方法を以下の4種類から選択できます。いずれか一つ必ず指定してください。  
 ① 一括受取 (一括受取) ② 年金受取 (年金受取) ③ 一括受取と年金受取の併用 (一括受取と年金受取の併用) ④ 一括受取と年金受取の併用 (一括受取と年金受取の併用)

【2】 生命年金の選択  
 生命年金の受取方法を以下の2種類から選択してください。  
 ① 終身年金 (終身年金) ② 一時年金 (一時年金)

【3】 生命年金の受取開始の指定  
 生命年金の受取開始を、以下のいずれか一つ必ず指定してください。  
 ① 即時受取 (即時受取) ② 翌年1月1日受取 (翌年1月1日受取) ③ 翌年4月1日受取 (翌年4月1日受取)

【4】 分割受取希望期間の指定  
 ① 1年 ② 2年 ③ 3年 ④ 4年 ⑤ 5年 ⑥ 6年 ⑦ 7年 ⑧ 8年 ⑨ 9年 ⑩ 10年 ⑪ 11年 ⑫ 12年 ⑬ 13年 ⑭ 14年 ⑮ 15年 ⑯ 16年 ⑰ 17年 ⑱ 18年 ⑲ 19年 ⑳ 20年

▲終身払い指定時請求帳票

**加入者登録保険者種別変更届**

この申込書は第1号被保険者(20歳以上60歳未満の自営業者など、ご自分で国民年金の保険料を納めている方)のためのものです。  
 国民年金被保険者、第1号被保険者の任意変更です。

東京都新宿区西新宿1-25-1-50F

保険者種別:  第1号被保険者から第2号被保険者になった  第2号被保険者から第1号被保険者になった  第1号被保険者から第1号被保険者になった  第2号被保険者から第2号被保険者になった

保険料: 0.00

申込書に記入された事項は、必ず本人署名、捺印をさせていただきます。

▲登録内容変更申込書

## お客さまにふさわしい運用商品の選定・提示

## 1 指定運用方法の設定

- 2018年5月に施行された確定拠出年金法の改正により、「指定運用方法」という新しい概念が導入されました。当社の「確定拠出年金商品の選定と継続的モニタリングに関する基本方針」において、企業型確定拠出年金は「個々のプラン(年金規約)毎に指定運用方法を設定することを基本とする」旨を定めております。
- 企業型確定拠出年金を導入後、指定運用方法を設定していない事業主の皆さまへ継続してご提案を行い、新たに175プランに設定いただきました。
- 2020年3月末時点で当社が受託している企業型確定拠出年金プラン(金融機関等との提携プランを除く)の90%を超える747プランが指定運用方法を設定しており、そのうち270プランの指定運用方法が投資信託となっています。

## 2 運用商品のモデルラインアップの策定提示及び商品見直し

- 指定運用方法の導入に伴い、2018年度に運用商品のモデルラインアップを新たに策定しましたが、2019年度に制度を開始した企業型確定拠出年金の60プランに対してモデルラインアップを提示し、58プランで採用されました。
- 2019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39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・デート・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)」と言われる運用商品の追加が増加しています。

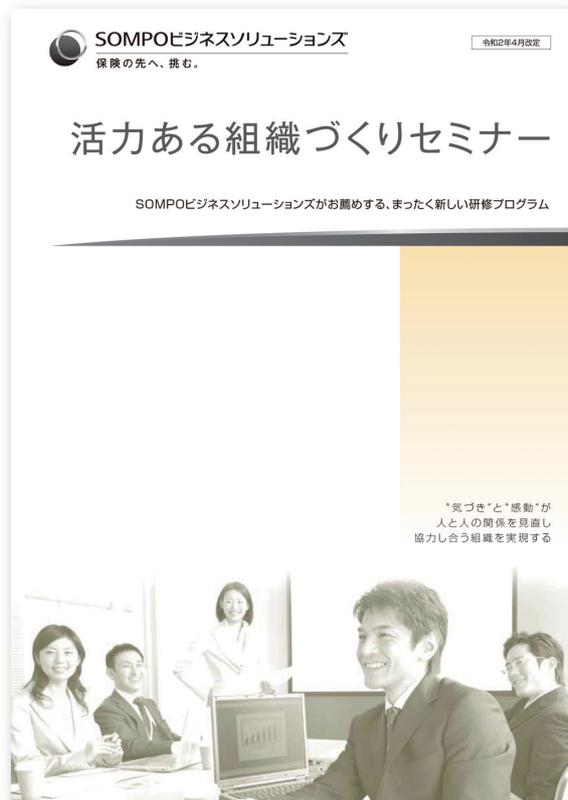
## 方針の定着に向けた取組み

## 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」と定義し、社員の人事評価制度における行動評価の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、経営計画においても毎年「お客さま評価の向上」に関する事項を骨子の1つとして設定しています。
- 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、社内全部門が経営計画に沿って各部門の重要課題を策定・実行することにより、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」の定着に向けて取り組んでいます。



▲人材力向上と組織活性化を目的とした集合研修