

2019年5月30日

「お客さま本位の業務運営方針」の更新および取組結果について

損保ジャパン日本興亜DC証券株式会社（社長：北 修一、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」を更新しましたので、これまでの取組結果とあわせてお知らせします。

1. お客さま本位の業務運営方針の更新

当社では、2019年4月1日付で「資産形成サポート部」を新設し、確定拠出年金のお客さまに対する資産運用に関する情報提供や資産形成に係わるサポートをより一層強化するとともに、日常業務への本方針の定着に向けた取組みを一層強化してまいります。これらに伴い、2017年9月に策定した「お客さま本位の業務運営方針」の内容を見直し、更新します。

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。（下線部分が更新箇所です。）

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2017年10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.sjnk-dc.co.jp/fiduciaryduty/>

以上

お客さま本位の業務運営方針

SOMPOホールディングスグループは、「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ホールディングス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、定期的に社内でも共有・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、個人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。

※ 下線部分が更新箇所です。

「お客さま本位の業務運営方針」 に基づく取組結果

(2017年10月～2019年3月)

CONTENTS

方針 1

重要な情報の分かりやすい提供

1～3

方針 2

お客さまにふさわしいサービスの提供

4～6

方針 3

お客さまにふさわしい運用商品の選定・提示

7～8

方針 4

方針の定着に向けた取組み

9～10

重要な情報の分かりやすい提供

1 加入者向け資料の全面的なリニューアル

- 確定拠出年金法の改正に伴い、スターターキットを構成する「確定拠出年金（企業型） 手続きガイドブック」、「個人型確定拠出年金 ご加入のご案内」や「運用の世界へようこそ！」等の資料を全面的にリニューアルしました。
- リニューアルにあたっては、分かりやすい用語を使用することを心掛け、デザインを統一すると共に問い合わせが多い事項を付け加える等、内容の充実化を図りました。
- 当社では、企業型確定拠出年金の資料について英語版を用意していますが、日本語版と同様に英語版の資料等も全面的にリニューアルしました。



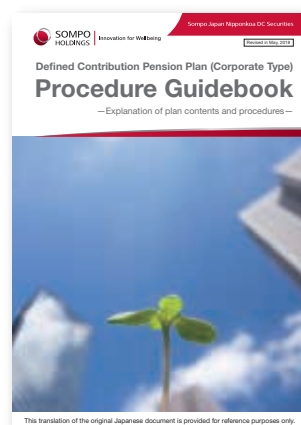
▲確定拠出年金（企業型）
手続きガイドブック



▲個人型確定拠出年金
ご加入のご案内



▲運用の世界へようこそ！

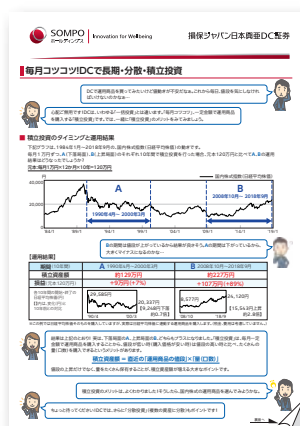


▲英語版資料

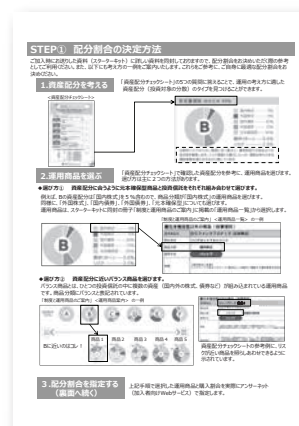
重要な情報の分かりやすい提供

2 資産形成に資する資料・ツール等の拡充

- 加入者等の長期分散投資に対する理解を深めるため、「毎月コツコツ! DCで長期・分散・積立投資」を新たに作成し、毎年全加入者等に送付する「資産残高のお知らせ」に同封し提供することとしました。
- 企業型確定拠出年金の加入者となって以降、一度も配分指定等の運用指図を行っていない加入者の確定拠出年金制度に対する理解を促し、自身で年金資産の運用を行っていただくために、新たに「配分割合ご指定のお願い」を加入者に送付することとしました。
- 企業型確定拠出年金の加入者等向けWeb画面(アンサーネット)に掲載している投資教育動画コンテンツ「動画で学ぶ」をリニューアルしました。お客さまの要望をもとに全面的な見直しを行い、気楽に視聴いただけるように単元を細分化して1単元あたりの時間を短縮すると共に、スマートフォンからの視聴も可能としました。
- 投資教育セミナー等において多数の加入者が一斉に視聴ができる様に投資教育動画コンテンツ「動画で学ぶ」をDVDでも提供していますが、同様のリニューアルをしました。



▲毎月コツコツ! DCで
長期・分散・積立投資



▲配分割合ご指定のお願い



▲動画で学ぶ (アンサーネット)



▲動画で学ぶ (DVD)

重要な情報の分かりやすい提供

3 セミナー等による加入者教育の積極的な展開

- 当社では、加入者に対する投資教育セミナーの講師は確定拠出年金制度や資産形成等に係わる知識および講師経験が豊富な加入者教育の専門部隊であるHARP (Happy Aging & Retirement Planner) が務めています。講師の外部委託も可能ですが、HARPによる投資教育セミナーを薦めています。これは、当社が運用関連運営管理業務のみならず記録関連運営管理業務も行っており加入者等の運用状況や資産残高等の詳細な情報も有していることから、実状に即した均質性のあるセミナーを実現するためです。
- 1年間に企業型確定拠出年金の投資教育セミナーを500回実施することを目標としていますが、2017年度は522回、2018年度は587回のセミナーを実施しました。2018年度は587回の内、375回(122社)が継続セミナー(制度開始後2年目以降のセミナー)となっています。

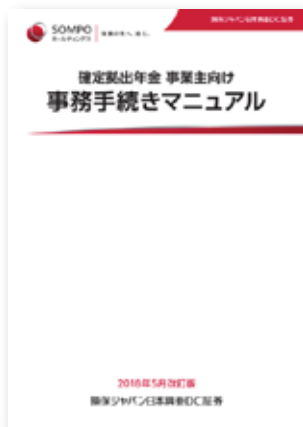


▲投資教育セミナー

お客さまにふさわしいサービスの提供

1 企業型確定拠出年金の事業主向け資料・サービス等の拡充

- 確定拠出年金法の改正に伴い、企業型確定拠出年金の事業主が行う事務手続きに関する「事務手続きマニュアル」を改訂すると共に、Q&A等の内容を充実し、全事業主に配布しました。
- 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」を利用いただく際のログインIDについて、一つの事業主で複数の「サブID」を「管理者サイト」の中で任意に発行することができる機能を追加しました。これにより、担当者毎に別の「サブID」を利用することができ、複数の担当者が効率的かつ安心して業務を分担して行うことが可能となりました。



▲事務手続きマニュアル



▲管理者サイトのサブID

2 「確定拠出年金セミナー」の各地における開催

- 当社では、原則として毎年1度、企業型確定拠出年金を導入いただいている事業主を対象として東京で「確定拠出年金制度運営セミナー」を開催しています。2018年度は同セミナーにおいて、確定拠出年金制度に係わる最新動向の情報提供、事業主の好取組事例の紹介、有識者の講演および事業主間の意見交換等を実施しました。
- また、毎月、事業主の確定拠出年金担当者を対象として東京で「企業担当者研修」、「事務研修」を開催しています。
- 2018年度は、「企業担当者研修」、「事務研修」を札幌、仙台、名古屋、大阪、広島、福岡においても開催し、東京での開催と合わせて300名以上の参加をいただき好評を得ました。



▲確定拠出年金制度運営セミナー

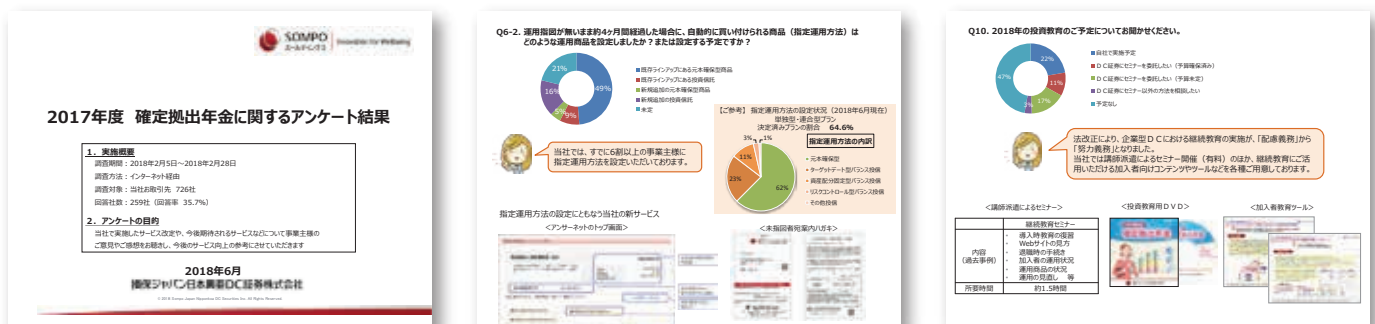
お客さまにふさわしいサービスの提供

3 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事業主（連合型または総合型確定拠出年金の場合には代表事業主）を対象としたアンケートを実施し、その集約結果を全事業主にフィードバックすると共に、その後のサービス開発や業務品質の向上のための参考情報として活用しています。
- 2017年度は、2018年2月に726社を対象としてインターネットによるアンケートを実施し、2018年6月にその集約結果を全事業主にフィードバックすると共に、「確定拠出年金制度運営セミナー」や「企業担当者研修」、「事務研修」においても参加事業主にその概要を報告しました。

2017年度 アンケートの実施概要

調査期間	2018年2月5日～2018年2月28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 726社
回答社数	259社（回答率 35.7%）



▲2017年度 確定拠出年金に関するアンケート結果

- 2018年度は、2019年3月に768社を対象としてインターネット経由でアンケートを送付しており、2019年6月を目途に結果を集約のうえ全事業主にフィードバックする予定です。

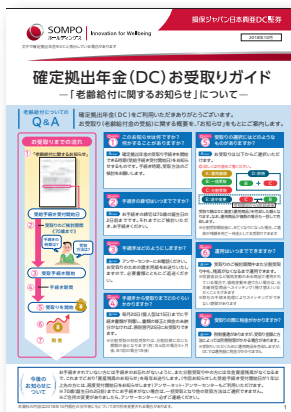
4 お客さま向けコールセンターの迅速で丁寧な対応

- お客さま向けコールセンター（アンサーセンター）では、分かりやすく丁寧に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%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（着信から会話開始までの時間）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89.6%となり、お待たせを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

5 苦情・要望の集約、社内での共有および業務の改善

- アンサーセンターやお客サービス部、DC営業開発部等を通じて寄せられる加入者や事業主等の苦情・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、業務の改善に活用をしています。
- また、四半期毎にコンプライアンス委員会および取締役会において苦情・要望の発生状況を報告すると共に、毎年1年間の苦情・要望の内容を集約し、経営会議および取締役会において業務の改善やサービスの開発等の対応状況と共に報告しています。
- 給付金の受取方法に関するお問い合わせが多かったことから、ライフプランに応じた受取方法を検討するためのリーフレット「確定拠出年金(DC)お受取りガイド」を新たに作成し、受給予定者への配布を開始しました。
- 確定拠出年金法等の改正にあわせて、事業主から要望のあった加入者別の配分指定(運用指図)の進捗状況を管理者サイトから照会できる機能を追加しました。



▲確定拠出年金(DC) お受取りガイド



▲管理者サイトからの照会機能

- 加入者等から要望のあったアンサーネットの内容をスマートフォンでも見やすくする機能や、金額を指定したスイッチング(預け替え)を可能とする機能のシステム開発を現在実施中で、2019年度にサービスを開始する予定です。



▲スマートフォン用アンサーネット

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。この指定運用方法は、運用指図をしない加入者等の資産形成に資する運用の支援であるとの認識に基づき、「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」を改訂し、企業型確定拠出年金においては「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」旨を追記しました。
- 2019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は708（地域金融機関との提携プランを除く。）ですが、既に558プランについて指定運用方法を設定しており、そのうち210プランの指定運用方法は投資信託となっています。まだ指定運用方法を設定していないプランについては、指定運用方法の案内を継続して行います。

2 運用商品のモデルラインアップの策定・提示および運用商品の見直し

- 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、新たに制度開始をした企業型確定拠出年金の61プランに対して提示をしました。
- 指定運用方法の設定に合わせ、積極的に運用商品の追加等の見直しを案内した結果、2018年度に企業型確定拠出年金の256プランについて運用商品が追加となりました。

3 「資産形成サポート部」の新設（2019年4月1日付け）

- 加入者等の高齢期における所得確保が今後一層重要となることを鑑み、加入者等に対する運用商品や資産形成に係わる情報提供および資産形成のためのサポート機能を一層強化することを目的として、2019年4月1日付けで「資産形成サポート部」を新設しました。
- 「資産形成サポート部」は運用商品の選定・提示、加入者教育、資産形成に資する新たな企画等を専門に担当することにより、加入者等の高齢期における所得確保を積極的に支援していきます。

お客さまにふさわしい運用商品の選定・提示

4 運用商品や資産形成に資する情報提供

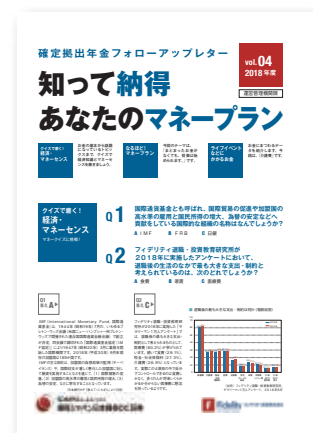
- 当社ホームページに、損保ジャパン日本興亜アセットマネジメント社が作成する「経済・金融市場見通し」を毎月掲載し、国内および海外の経済や株式・債券・為替市場の動向等の情報を提供しています。
- アンサーネットに、「マーケット概況（相場コメント）」を毎月、「フォローアップレター」を四半期毎に掲載し、経済動向や国内・海外株式、国内・海外債券の主要資産の見通し等に関する情報を提供しています。



▲経済・金融市場見通し



▲マーケット概況（相場コメント）



▲フォローアップレター

方針の定着に向けた取組み

1 2018年日経企業年金実態調査において総合満足度第1位を獲得

- 日本経済新聞社と格付投資情報センター（R&I）が実施した企業年金の担当者を対象としたアンケート調査「2018年日経企業年金実態調査」において、確定拠出年金運営管理機関に対する満足度で第1位となりました。
- 総合満足度の他、確定拠出年金導入企業の担当者や加入者等に提供している各種サービスに関する9つの個別評価項目においても、「導入時および制度変更時などのコンサルティング」「投資教育の提案力」「加入者向けコールセンターの対応」「事業主向けWebの情報量や質」等の7項目で第1位となりました。今後もお客さまの様々なニーズにお応えし、お客さまに一層満足いただけるよう、サービスの一層の拡充に努めていきます。

2018年 日経企業年金 実態調査概要

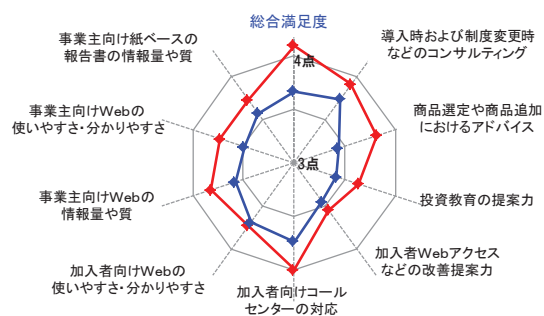
調査対象	企業型確定拠出年金を導入している上場、非上場の有力企業
調査期間	2018年2月～8月
調査方法	サービス内容9項目と総合満足度について5段階で書面回答
有効回答数	383社
順位	回答件数上位9社の運営管理機関を集計

損保ジャパン日本興亜DC証券に対する企業担当者様の評価

損保ジャパン日本興亜DC証券のご提供サービスに対する総合満足度評価は第1位

コンサルティングなどの提案力、事業主様向けサービス、加入者様向けサービスのいずれも高い評価を得ています。

【すべての項目で全社平均スコアを上回っています】



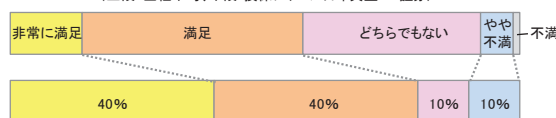
【全10項目中8項目が第1位、他の項目もすべて第3位以内！】

総合満足度	9社中 ①位
導入時および制度変更時などのコンサルティング	9社中 ①位
商品選定や商品追加におけるアドバイス	9社中 ①位
投資教育の提案力	9社中 ①位
加入者Webアクセスなどの改善提案力	9社中 ①位
加入者向けコールセンターの対応	9社中 ②位
加入者向けWebの使いやすさ・分かりやすさ	9社中 ③位
事業主向けWebの情報量や質	9社中 ①位
事業主向けWebの使いやすさ・分かりやすさ	9社中 ①位
事業主向け紙ベースの報告書の情報量や質	9社中 ①位

損保ジャパン日本興亜DC証券「総合満足度」項目への回答割合

約80%のご担当者様が、「非常に満足」、「満足」と回答されています。一方、「不満」と回答されたご担当者様はいらっしゃいませんでした。

(上段:全社平均、下段:損保ジャパン日本興亜DC証券)



2018年 日経企業年金実態調査

1. 調査対象	企業型DCを導入している上場、非上場の有力企業、年金基金の担当者
2. 調査時期	2018年7月～9月
3. 調査方法	運用関連運営管理機関のサービス内容9項目とそれを踏まえた総合満足度について5段階で回答
4. 有効回答数	383件
5. スコア(点数)	項目ごとに以下の基準に基づく点数を単純平均して算出 ・非常に満足・・・5点 ・満足・・・4点 ・どちらでもない・・・3点 ・不満・・・2点 ・非常に不満・・・1点
6. 順位	回答件数上位9社の運営管理機関を集計

本資料は、格付投資情報センター発行『年金情報』2018.12.3号より損保ジャパン日本興亜DC証券が作成しています。

方針の定着に向けた取組み

2 社員の評価制度

- SOMPOホールディングスグループの人事ビジョンを踏まえた当社の目指す人材像の1つを「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。

3 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」ことを掲げると共に、年度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。
- 2017年度は「業務品質およびお客さま評価向上」を、2018年度は「お客さま評価向上」を経営計画の骨子の1つとして設定し、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。