

「お客様本位の業務運営方針」と2024年度の取組について

2025/6/13
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	P3
●	原則2	顧客の最善の利益の追求	P4
●	原則3	利益相反の適切な管理	P6
●	原則4	手数料の明確化	P8
●	原則5	重要な情報の分かりやすい提供	P6
●	原則6	顧客にふさわしいサービスの提供	P8
●	原則7	従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	P10

● 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

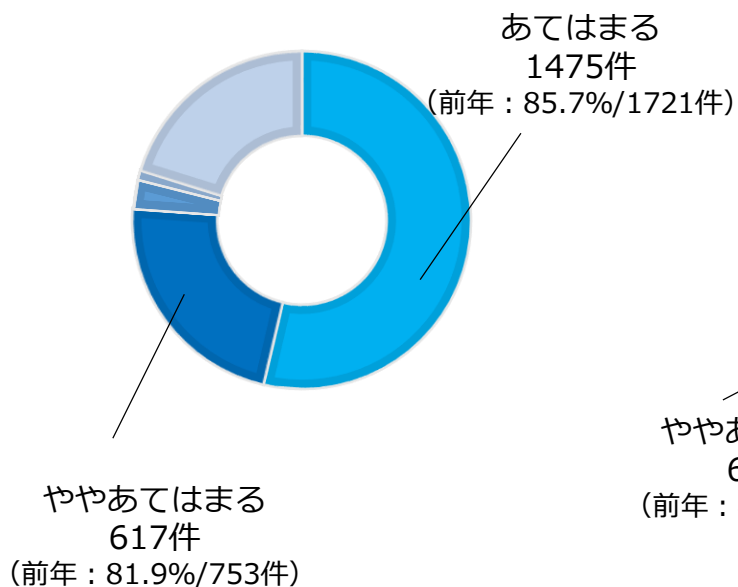
アンケートを実施して収集したお客様のご意見を業務改善・お客さま満足度の向上に活用します。

- 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。

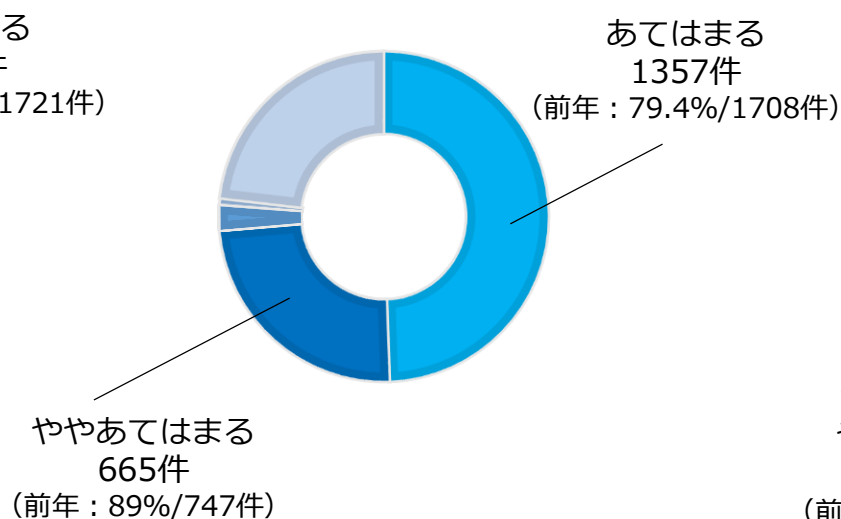
実施概要

対象： ANAグループ会社 社員
総回答者数： 4,878件（前年比：93.6%/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

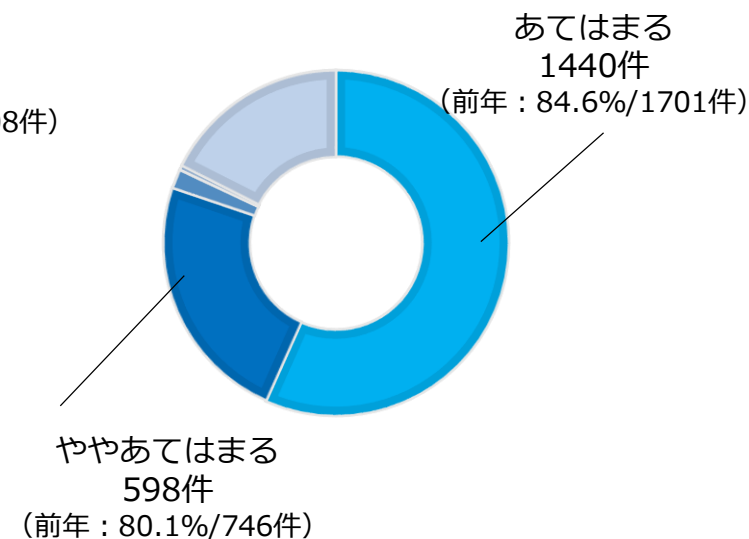
担当者の電話やメール
応対に満足している



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

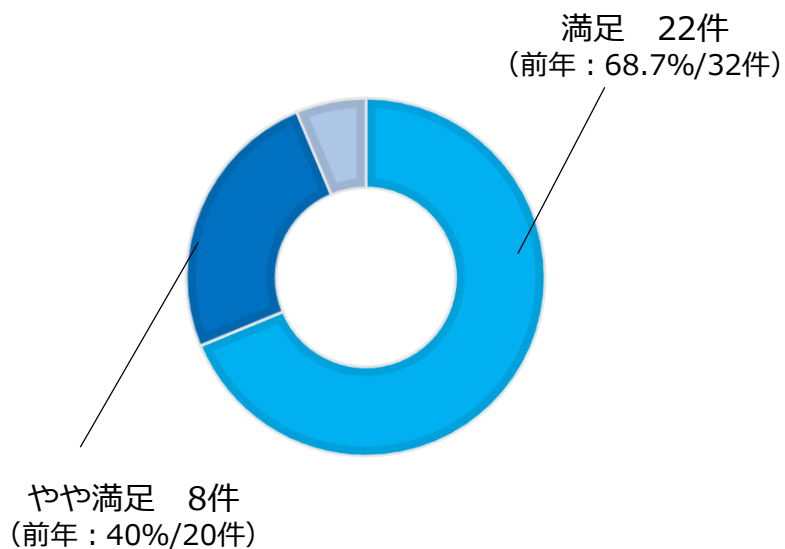


● 原則2 顧客の最善の利益の追求

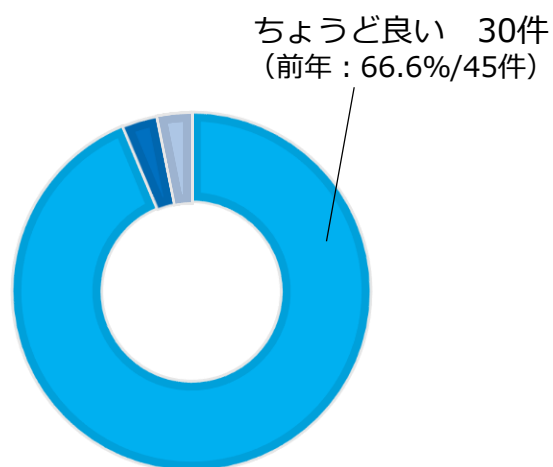
実施概要

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： 32件（前年比：55%/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。

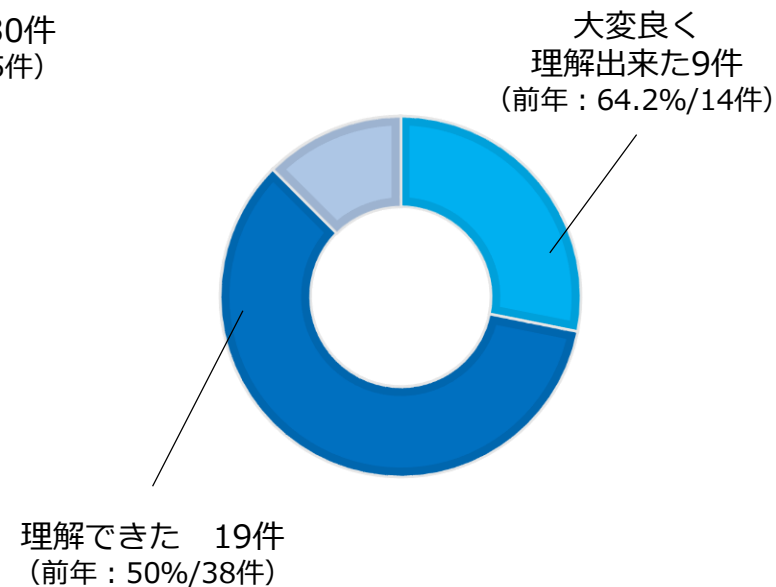
セミナーの内容は
いかがでしたか？



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。

意向把握・情報提供対応モニタリング実施報告書

实施概要

対象：法人営業課、リテールコンサルティング課 損害保険・生命保険の管理職
日時：2024年11月11日（月）13：30～15：00
内容：2024年1Q、2024年2Q新規契約（成約ベース）
評価者：業務管理責任者2名

結果

リテールコンサルティング課
生命保険

◆ hokanの基本情報で「顧客名（漢字）」と「顧客名（カナ）」が異なっている顧客名があり。（カナが配偶者名となっている。）

リテールコンサルティング課
損害保険

◆ hokanで計上日の記載漏れがあり。そのためhokanの入力項目を変更し必ず入力するように課内で周知徹底した。

法人営業課

◆「乗り換えなし」の契約だが「乗り換えあり」にチェックが入っている誤記入の契約が1件あり。

改善
結果

リテールコンサルティング課
生命保険

- ◆ 意向把握シートのシステム上で終了のステータスになっていることを確認した。
- ◆ 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作成されていたが、システム上「削除」をすることができないため、1つを「棄却」とすることで判断するようにした。
- ◆ 乗り換えの有無にかかわらず全て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。システム上、チェックをつけることになるが、乗り換えの有無は必ず確認している。

法人営業課

◆ 前回、募集人名の記載漏れがあったが、管理職のチェックでも確認の徹底を行った結果、今回は発生がなかった。

2024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」

【新刊】2022年9月18日～2023年9月31日	(中国)一統・会社代表
お振替口座	代理人名：ANAファシリティーズ株式会社
保険商品のご提案にあたって	
＜貴社の今後保険商品の取組＞	
当社は、お客様のニーズに合った保険商品を幅広くご提案するために、ANAグループの総合代理店として、下記の損害保険会社、生命保険会社および短期保険会社と代理店契約を締結しております。	
【損害保険】 14社： 東京海上日動火災保険(株)； 東京海上火災保険(株)； あいニッセイ火災保険(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)； アクアライン火災保険(株)； チューリッヒ火災保険(株)； 三井物産火災損害保険(株)； S&P損害保険(株)； 日本自動車火災保険(株)； ジェイアール火災海上保険(株)； アフラック(香港火災保険)；	【生命保険】 14社： 東京海上日動あんしん生命保険(株)； アフラック生命保険(株)； アフラック生命保険(株)； ニッセイ生命保険(株)； 日本生命火災あんしん生命保険(株)； オリックス生命保険(株)； ニッセイ生命保険(株)； SOMAPO生命短期生命保険(株)； ジャパネット生命保険(株)； ニッセイ生命保険(株)； アフラック生命保険(株)； ニッセイ生命保険(株)； ニッセイ生命保険(株)； ニッセイ生命保険(株)； ニッセイ生命保険(株)；
【少額短期保険】 5社： 東京海上日動少額短期保険(株)； 東京海上ニッセイ少額短期保険(株)； 【J】 u s t i n c a s e 日本ネット少額短期保険(株)； 【J】 a n e t i c 少額短期保険(株)；	

[illegible][illegible]

新法 ① 傷害保険		「当社方針制」による増額生命保険商品(その増額生命保険会社)	
保険種類		自衛増額生命保険会社	
①生命動体保険 (バイク系保険)		東京海上自動車火災保険㈱	
		三井物産海上自動車火災保険㈱	
		あいおいニッセイ同和損害保険㈱	
		火災傷害保険㈱	
		損害保険ジャパン㈱	
②火災保険		東京海上自動車火災保険㈱	
③火災の火災保険 (住宅用火災)		東京海上自動車火災保険㈱	
		東京海上自動車火災保険㈱	
		三井物産海上自動車火災保険㈱	
④海外旅行保険		三井物産海上自動車火災保険㈱	
		三井物産海上自動車火災保険㈱	
新法 ② 生命保険 「当社方針制」による増額生命保険商品(その増額生命保険会社)			
保険種類		自衛増額生命保険会社	
①医療生命保険		アフック生命生命保険㈱	
		東京海上自動車あんしん生命生命保険㈱	
		三井物産海上自動車あんしん生命生命保険㈱	
		オックス生命生命保険㈱	
		SDP(ひまわり)生命生命保険㈱	
		アフック生命生命保険㈱	
		東京海上自動車あんしん生命生命保険㈱	
②がん保険		三井物産海上自動車あんしん生命生命保険㈱	
		オックス生命生命保険㈱	
		SDP(ひまわり)生命生命保険㈱	
③がん特約生命保険		三井物産海上自動車あんしん生命生命保険㈱	
		東京海上自動車あんしん生命生命保険㈱	
④介護保険		アフック生命生命保険㈱	
		アフック生命生命保険㈱	
※この増額生命保険については、ご加入できない場合がござりますので ご希望の増額金額と併せてお問い合わせください。			
新法 ③ 介護保険		自衛増額生命保険会社	
①介護保険		東京海上自動車あんしん生命生命保険㈱ (株)	

● 原則4・6 手数料などの明確化/ 顧客にふさわしいサービスの提供

原則 4

特定保険契約のご案内にあたり、お客様が負担する手数料その他費用について、ご理解いただけるよう商品パンフレットなどを使用して情報提供いたします。

取り組み内容

特定保険商品のご提案にあたっては、「パンフレット」「契約概要」「注意喚起情報」「保険設計書」などを用いて、お客様がご負担する費用について、分かりやすくご説明いたします。

原則 6

お客様へ商品・サービスのご提案にあたって、お客様の知識・経験およびご加入目的などに適した保険設計・販売に努めます。

取り組み内容

特定保険契約をご提案する場合は、お客様の金融商品に関する知識、経験、リスク許容度、ご年齢、財産状況などとお客様のご意向をヒアリングしたうえで、お客様にふさわしいサービスの提供に努めます。
アフターフォローを年1回実施します。

意向把握・情報提供対応モニタリング実施報告書

対象：法人営業課、リテールコンサルティング課 損害保険・生命保険の保険募集人
日時：2025年1月24日（月）、1月28日（火）、2月12日（水）、2月17日（水）、3月10日（月）、3月14日（金）、3月17日（月）
内容：正しい募集について（推奨販売、比較説明、乗換、高齢者や障がい者対応等）、情報セキュリティルールや就業規則等の募集人管理についての確認
評価者：業務管理責任者2名

- ◆ 全体的に、正しい募集の流れや募集人の権限について、比較推奨、乗換契約や高齢者、障がい者等の対応についてはよく理解し募集活動ができています。
- ◆ 特定保険契約については、規定を順守し募集活動ができていたことをロープレにて確認した。契約後のアフターフォローもhokanにて確認できた。

- ◆ 顧客本位の業務運営方針（FD宣言）については、内容が曖昧になっている様子が感じられた。
- ◆ 会社の組織体制についてあまり浸透されていないと感じた。（監査役や各責任者について）
- ◆ 情報セキュリティルール（パスワードの設定）が守られていないところがあった。
- ◆ 募集人管理体制の強化が必要（情報セキュリティルールや社内の組織体制を理解できる場を設ける等）。
- ◆ 毎月、各課で実施しているコンプライアンスチェックシートが形骸化しているため、見直しが必要。

2024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」

[illegible]

● 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	2024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 (e-learning・ANAF独自作成分/保険会社依頼分)	年間39回実施	37回/19回実施
生保専門課程保有者数	33名	36名
FP（ファイナンシャルプランナー）資格保有者数	23名	28名
損害保険トータルプランナー保有者数	5名	6名



ANA FACILITIES CO.,LTD.

