

『お客さまにとって「最優の会社」宣言』に関する2017年度(2017年7月～2018年6月)の取り組み成果(ほけんの窓口グループ株式会社 直営店)について、ご報告いたします。

1. ご契約者数 および お預かりしているご契約件数

多くのお客さまから選ばれ、生涯お付き合いいただけることが私たちに対するお客さまの評価の表れであると考えています。2017年度末のご契約者数、お預かりしているご契約件数は、以下のとおりとなりました。

ご契約者数	926,725 名	前期末比 130,150名 増加
お預かりしているご契約件数	1,937,238 件	前期末比 274,274件 増加

2. ご契約いただいた商品数 および 取扱商品総数 (生命保険/新契約)

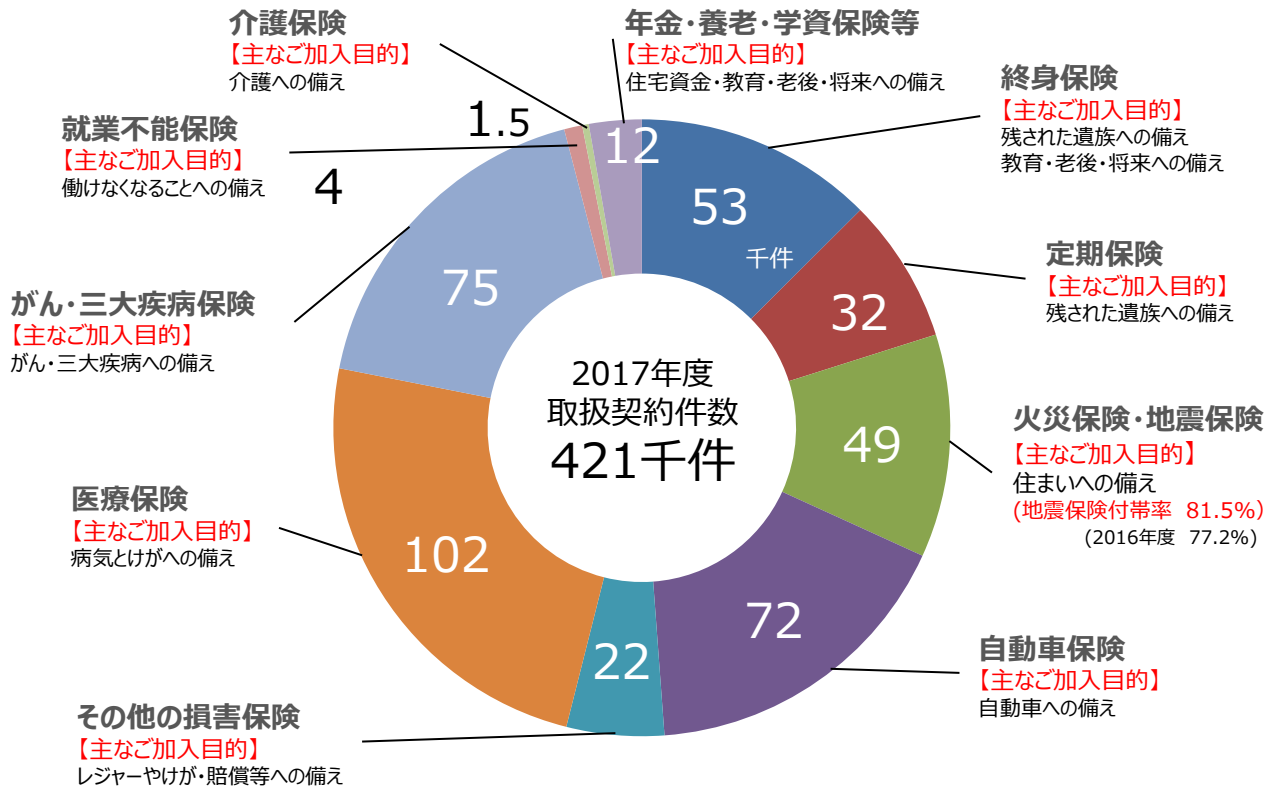
お客さまお一人おひとりにふさわしい安心の備えをご自身で選んでいただけるよう多くの保険商品を取り揃えています。今年度、実際にご契約いただいた生命保険の商品数は、取り扱っている商品総数とほぼ同数であり、幅広く情報提供をしていることの表れと考えています。なお、保険会社のキャンペーン募集は、社内外を問わず一切、行っておりません。また、保険料のお支払方法(払方)等も、お客さまのニーズに合わせたお取り扱いを行っております。

生命保険の 契約商品数/取扱商品総数	237 / 238	【保険料払方別ご契約件数】(生命保険/新契約)	
		払方	契約件数
		月払	224,769
		年・半年払	44,685
		一時払	9,227
		合計	278,681

法人向け商品や通販商品を除く

3. 商品種目別のご契約件数

お客さまお一人おひとりにふさわしい安心の備えをご用意してお客さまのお手伝いをさせていただきます。2017年度中の商品種別ごとの取扱件数は以下のとおりです。



お客さまをお迎えするにあたっては、お客さまが安心して相談やお手続きができる環境を整え、ご相談の際には全社員が常にお客さまのご意向をお客さまの立場で考え、お客さまの期待に応えられるよう傾聴の姿勢をもって承り、ご契約後も安心してご継続いただけるよう取り組んでまいりました。これらの取り組みの結果が具体的に体现されたものが以下の指標であり、私たちの仕事の本質を表す大事な指標と考えております。

品質指標	2017年度実績	2016年度実績	取り組みの概要および2017年度に関する評価
年間の総相談件数	新規顧客相談 498,796件 既顧客追加相談 162,991件 ご加入後手続等 149,847件	新規顧客相談 544,015件 既顧客追加相談 155,016件 ご加入後手続等 115,954件	新規のお客さまのご相談から既顧客さまへの契約内容の変更といった保全手続き等に至るまで、一人でも多くのお客さまのお役に立ちたいというのが私たちの願いです。 2017年度においても左記にあるような多数の相談会にお客さまのご来店をいただくことができました。
ご契約者数	926,725名	796,575名	生涯お付合いをしていただけるお客さまの数が増えていくことが私たちの仕事ぶりに対するお客さまの評価の現れだと考えています。 今年度末のご契約者数は、前年同期比 130,150名 の増加とお客さまからの信頼を着実に得られているものと考えております。
お預かりしているご契約件数(期末)	1,937,238件	1,662,964件	お客さまのリスクに対する備えを万全なものにするためのお手伝いをさせていただいている中で、お預かりしているご契約の件数も前年同期比 274,274件 増加し、お客さまの信頼を着実に得られているものと評価しています。
手数料收受期間終了契約件数(一時払い契約を除く)	114,561件	— (※)	前項のお預かりしているご契約件数193万件的のうち、11.4万件(一時払い契約を除く)は、保険会社さまを介して頂戴している代理店手数料の收受期間が既に終了したご契約ですが、当社は、現在の手数料收受の有無にかかわらず、ご契約のある限り、いつまでも万全のサポートをさせていただきます。
生命保険契約の継続率(件数ベース)	(13ヶ月目) 97.9% (25ヶ月目) 95.4% (37ヶ月目) 92.3%	(13ヶ月目) 97.8% (25ヶ月目) 95.0% (37ヶ月目) 92.0%	私たちのお手伝いした生命保険のご契約がいつまでも継続されていることは、私たちの仕事への評価(ご契約内容に対する満足度)の表れであると考えております。今期の継続率は、私たちの取り組みに一定の成果が出ているものと評価しておりますが、今後も更なるお客さま満足度の向上に向けて取り組んでまいります。
自動車保険契約の更改率	90.4%	88.6%	損害保険のご契約についても契約満了日に引き続き継続いただいていることは、私たちの仕事に対する満足度の表れであると考えております。今期の更改率は、私たちの取り組みにて一定の成果が出ているものと評価しておりますが、今後も更なるお客さま満足度の向上に向けて取り組んでまいります。
3 + ①実施率(※)	66.1%	58.3%	ご契約後に再度ご来店いただき、改めてお客さまのご意向に沿った内容となっているかと一緒に確認するなどの取り組みを全国で推進しています。今後も一人でも多くのお客さまへ更なる安心を提供できるよう、この実施率を更に高めてまいりたいと存じます。
契約事務平均日数(期末)	6.8日	7.6日	お申し込み手続きをいただいでから契約が成立するまでの日数を極力短くし、お客さまにできるだけ早くご安心いただくことが私たちの使命であり、今期の平均日数は 0.8日 と昨年よりも更に短縮化を実現いたしております。
自動車保険契約の損害率(※)	44.5%	42.4%	業界の平均的な保険事故損害率は、50%程度であることから、今期も私たちが適切な保険募集をしているものと評価しておりますが、今後も一層の業務品質の向上に取り組んでまいります。
契約商品数/取扱商品総数(生命保険個人向け商品)	237/238	206/207	多くの商品を取り揃え、お客さまのご意向に叶う保険商品をお選びいただけるよう的確な情報提供に日々努めております。今年度も多くの商品に満遍なくご契約いただいでおり、幅広く情報提供をしていることの表れと評価しております。

※ 「3 + ①」…ご契約後に保険証券が届いたタイミングで再度契約内容をご説明し、ご確認していただくサービスで、お客さまへ更なる安心をご提供させていただいております。

「3」は保険相談のおおよその件数、「+ ①」は改めて保険証券を基に契約内容のご確認をいただく回数を表しています。

※ 損害率 …お預かりした保険料に対して、保険事故等により支払った保険金等(損害調査費用を含む)がどの程度の割合を占めるかを表しています。

※ 手数料收受期間終了契約件数… 2017年度より算出しております。

※ 本報告書に掲載の数値データについては、当社における概念、定義に基づき算出を行っております。

ご契約後も安心してご継続いただけるように、ご契約店舗のほか、全国の店舗でご契約内容の確認や各種お手続きのサポートができる環境を整えているほか、カスタマーセンターやお客さま専用のマイページをご準備し、お客さまの安心をお守りする対応を行っております。

1. 2017年度 お手続き内容別のサポート状況

受付内容	件数	構成比
ご住所の変更	129,586	47.2%
ご契約内容の変更	104,615	38.1%
保険金・給付金の請求	19,988	7.3%
証券・控除証明書の再発行手続き	18,738	6.8%
ご契約の復活(※)	1,512	0.6%
合 計	274,439	100%

(※)何らかの事情により、失効したご契約を有効な契約に戻す手続きをいいます。

2017年度は、ご契約後のお客さまについて左記のような各種お手続きのサポートをさせていただきます。

今後も、より多くのお客さまの安心をお守りできるよう、取り組んでまいります。

2. お手続きサポートの受付経路状況

受付経路	件数	構成比
店舗へのお電話での受付	129,648	47.2%
ご来店による受付	71,499	26.1%
カスタマーセンターでの受付	44,374	16.2%
マイページでの受付	28,918	10.5%
合 計	274,439	100%

お手続きのサポートのお申込みを受け付けた経路の状況は、左記に記載のとおりです。お客さまの安心をお守りできるよう、お客さまのニーズに合わせ、今後も更なるサービス体制の充実に努めてまいります。

3. 2017年度 お役に立った保険金・給付金の状況

【生命保険】 提供いただいた生命保険会社さま23社のデータに基づく。

	件数	金 額
保険金	425件	1,674,311千円
給付金	65,501件	6,159,576千円

保険金…死亡・災害・高度障害等の各保険金。 給付金…死亡・入院・手術・障がい等の各給付金。

2017年度にお客さまのお役に立った保険金・給付金の状況は、左記に記載のとおりです。今後も、より多くのお客さまの安心をお守りできるよう、取り組んでまいります。

【損害保険】 提供いただいた損害保険会社さま12社のデータに基づく。

保険種類	金 額
自動車保険	1,559,026千円
火災保険	715,270千円
その他	185,266千円

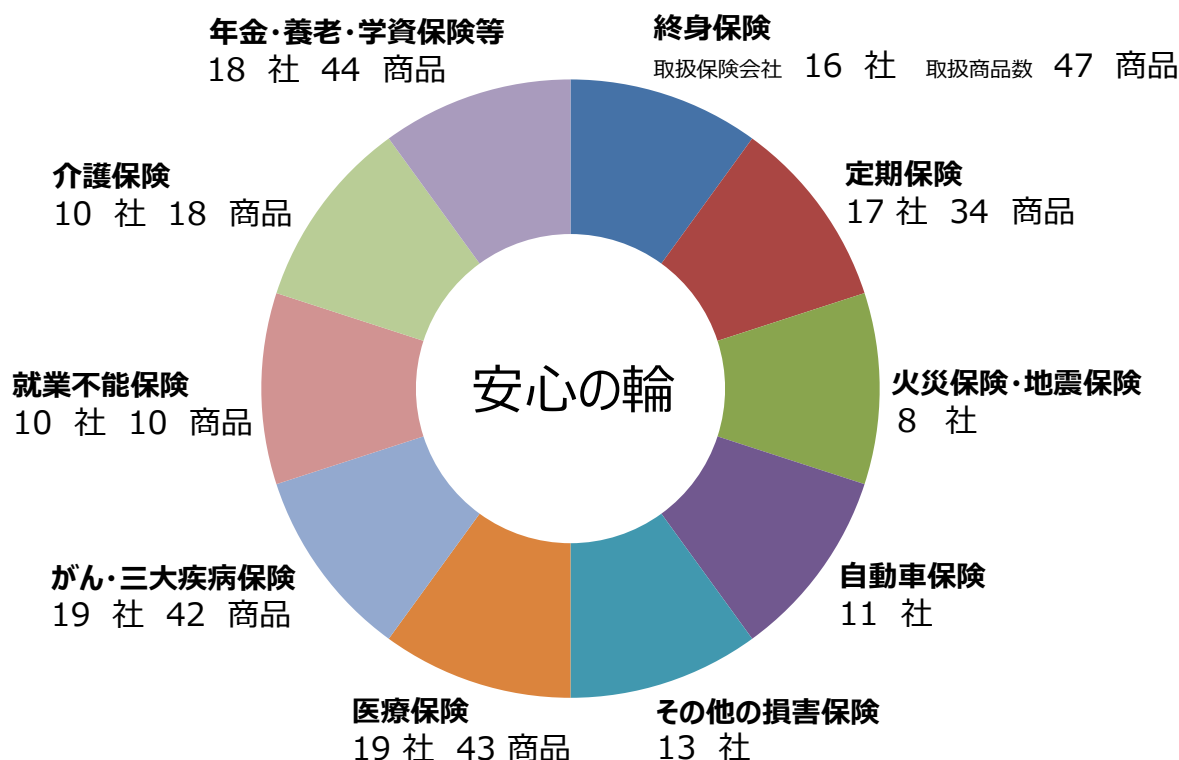
上記のほかにも、例えば、保険料の未払いや損保契約の満期更改漏れなどにより、お客さまが意図せずに保障や補償が途切れてしまうことのないよう、お客さまの安心をお守りするため、ご契約のある限り、万全のサポートを行っております。

お客さまお一人おひとりにふさわしい生涯の安心の備えをご自身で選んでいただけるよう、生命保険・損害保険併せて多くの商品を取り揃え、人生のさまざまなシーンに備える「安心の輪」でサポートしています。

取扱保険会社数
生命保険会社 27社
損害保険会社 16社

お客さまお一人おひとりにふさわしい安心の備えをご提供し、お客さまのご意向に沿う保険商品をお選びいただけるよう、さまざまな生命保険会社、損害保険会社との提携に努めてまいります。

【安心の輪 商品ラインナップ】



【更なる利便性と身近な存在の追求を旨として】

店舗ネットワーク	店舗数	
	2017年度末	2016年度末
直営店	405	376
パートナー店	235	233
銀行提携店	75 (提携行数22)	60 (提携行数21)
合計	715	669
お客さまをお迎える 従業員数(直営店)	3,148名	3,009名

生涯にわたってお客さまに信頼されるパートナーとして、全国のどの店舗でもお客さまのサポートができる高品質のサービス体制を整えております。

直営店の店舗数は、前期末に比べ29店の増加となりました。その他、パートナー店や提携銀行の店舗数を加えると、私たちのサービス網は全国で715店に達しております。

今後も、お客さまの利便性を更に高められるよう、引き続き、全国の店舗ネットワークの拡充と人的基盤の強化に努めてまいります。

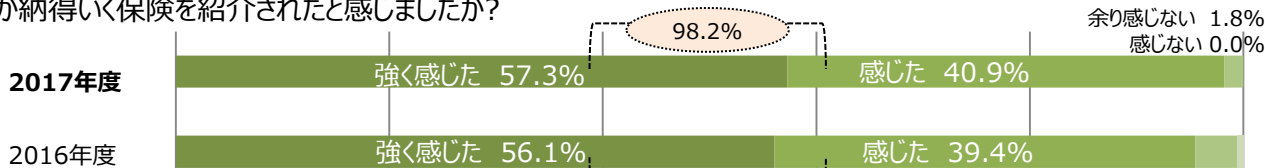
お客さまをお迎えするにあたっては、お客さまを主役・主人公とした姿勢に徹し、お客さまと一体となって業務運営の品質向上や進化に取り組み、お客さまの期待と信頼にお応えできるよう取り組んでまいりました。

これらの取り組みの結果として、外部機関によるほけんの窓口の店舗覆面調査において以下のような結果をいただいています。引き続き、高い評価が得られるよう、日々の取り組みに努めてまいります。

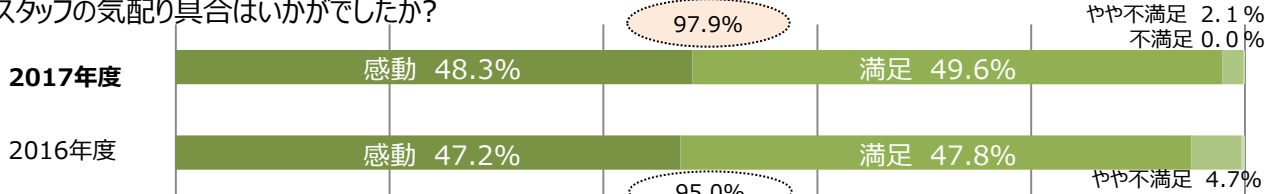
直営店舗に対する外部機関の覆面調査結果について

調査時期 2018年4月～5月
 調査会社 (株)MS&consulting社
 調査方法 直営全391店舗に対する覆面調査

1. 自分が納得いく保険を紹介されたと感じましたか？



2. 店舗スタッフの気配り具合はいかがでしたか？



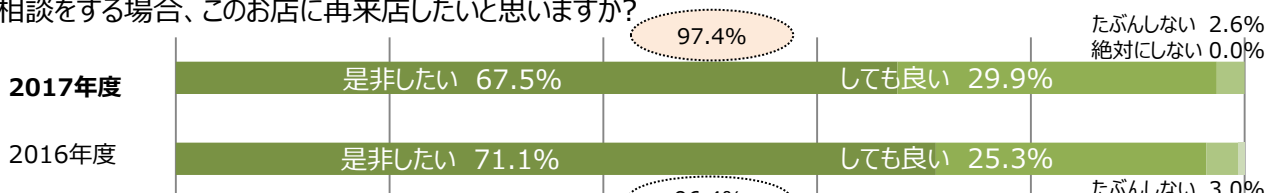
3. 店舗は全体的にリラックスできる雰囲気でしたか？



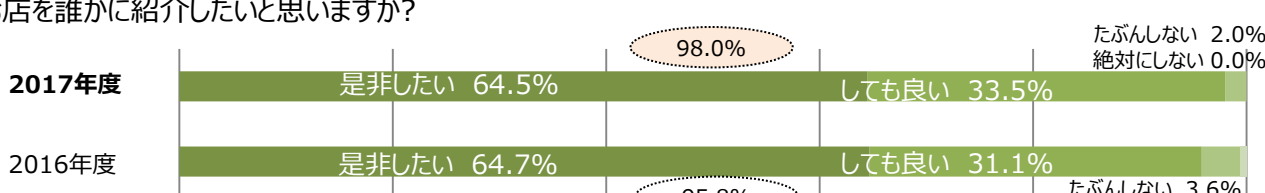
4. 保険相談の満足度はいかがでしたか？



5. 保険相談をする場合、このお店に再来店したいと思いますか？



6. このお店を誰かに紹介したいと思いますか？



※ 本報告書に掲載の数値データについては、当社における概念、定義に基づき算出を行っております。

「お客さまの声が経営の原点である」という経営理念に基づき、会社に寄せられたお客さまの声を集約し、全社員で共有したうえ、「最優の会社づくり会議」を中核に日常の業務改善や経営の改善に活かす取り組みを従来より行っております。

2017年度 内容別お客さまの声 受付状況

	2017年度		2016年度	
	件数	構成比	件数	構成比
お褒めの言葉	684	10.3%	407	6.5%
ご要望・ご相談	62	1.0%	210	3.4%
ご不満・アドバイス	5,864	88.7%	5,604	90.1%
合計	6,610	100%	6,221	100%

2017年度 内容別お客さまの声(ご不満・アドバイス) 受付状況

	2017年度		2016年度		
	ご不満・アドバイスの件数	構成比	ご不満・アドバイスの件数	構成比	
接客対応関連	1,000	17.1%	1,019	18.2%	お客さまに対する接客接遇等に起因するもの。
申込関連	1,234	21.0%	1,207	21.5%	契約のお申し込み手続き等に起因するもの。
保全関連	570	9.7%	526	9.4%	ご加入後のサポート手続き等に起因するもの。
収納関連	365	6.2%	297	5.3%	保険料のお支払い等に起因するもの。
保険金・給付金関連	320	5.5%	169	3.0%	保険金等のお支払い手続き等に起因するもの。
個人情報関連	34	0.6%	35	0.6%	お客さま情報の取り扱い等に起因するもの。
保険会社関連	1,378	23.5%	1,527	27.2%	保険会社さまの事情等に起因するもの。
その他	963	16.4%	824	14.7%	
合計	5,864	100%	5,604	100%	
総相談会件数	811,634	-----	814,985	-----	
発生率(※)	0.722%	-----	0.688%	-----	

(※) 発生率は総相談会件数に対する発生割合。

【いただいた「お客さまの声」を活かした品質改善・品質向上への取り組み】

- お電話やアンケートなどさまざまな方法により、良い、悪いに関係なく、幅広くお客さまの声を収集し、業務品質の改善、向上に活かす体制を直営店、パートナー店にかかわらず整えております。
また、お客さまの声を保険会社と共有し、お客さまサービスの向上に向けた取り組みを共同して行なっております。
- お客さまからいただいた「ご不満・アドバイス」等につきましては、社長の主催する『最優の会社づくり会議』で集約を行い、「お褒めの言葉」等につきましては、ベストプラクティス事例として、それぞれ、全国の店舗で同様に品質向上が図れるような取り組みを推進しております。
- 上記に記載の数値は、直営店のみを対象としたものですが、お客さまの声を活かした品質改善・向上への取り組みをパートナー店も含め、今後も行なってまいります。