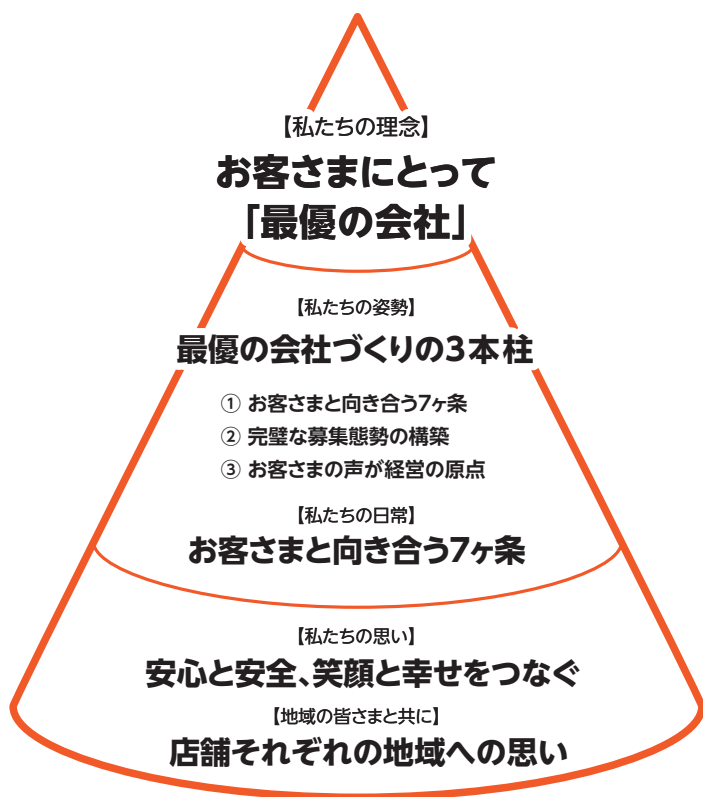


お客さまにとって
「最優の会社」宣言

ほけんの窓口

お客さまにとって「最優の会社」宣言 〈概要〉

経営理念体系 (2015年2月制定)



宣言①

経営理念

[会社づくりの理念]

宣言②

お客さまをお迎えするにあたってのお約束

[日常の理念]

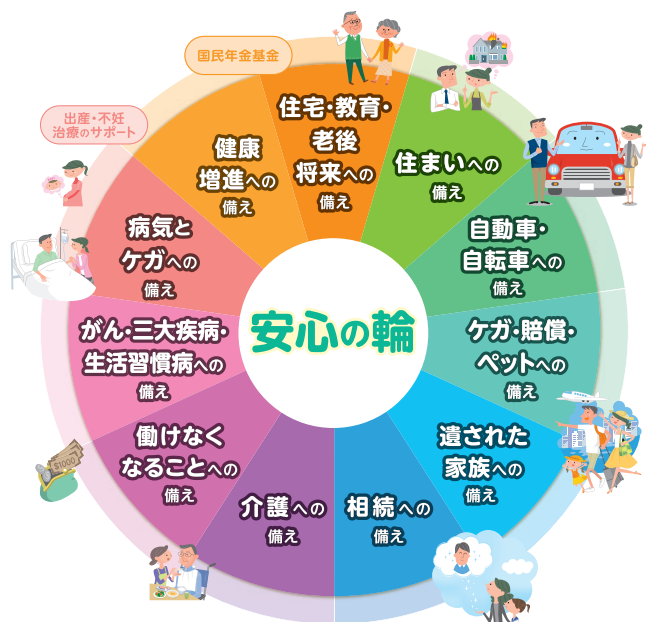
宣言③

人材育成方針

[ひとづくりの理念]

『お客さまにとって「最優の会社」宣言』を实践する取り組み 〈概要〉

人生のさまざまなシーンに備える
「安心の輪」でお客さまをサポート



取組①

文化土壌の醸成

取組②

お客さまをお迎えする取り組み

取組③

人材育成への取り組み

取組④

会社全体での取り組み

お客さまにとって

お客さまの 「満足」「ありがとう」とともに

私たち ほけんの窓口グループは100%お客さまを主役・主人公として、社会インフラである保険を通してお客さまに「安心と安全」そして「笑顔と幸せ」をお届けすることを使命とし、お客さまの「満足」と「ありがとう」を仕事の喜びとしております。

私たち ほけんの窓口グループの仕事の本質

私たち ほけんの窓口グループの仕事の本質は、「保険」を販売することではありません。目の前のリスクに対する備え、そして将来の人生設計に対して少しでも不安を解消したいというお客さまの思いに対して、金融事業者としての本分をわきまえ、「保険」という商品を通して「安心と安全」そして「笑顔と幸せ」をお届けすること、私たちは仕事の本質をこのように考えております。

「最優の会社」宣言

お客様の声が経営の原点

私たち ほけんの窓口グループが目指している姿は、最大でもなく最強でもありません。お客様にとって「最優の会社」です。

「最優」であるかどうかはお客様が決められること。お客様の声に真摯に向き合い、お客様にとって正しいか正しくないかをすべての判断基準として、改革、革新を続けてまいります。

社会に対する責任

私たち ほけんの窓口グループは、保険という目に見えない社会インフラづくりに携わる者として、コンプライアンスはもとより、常にお客様や広く社会に対して誠実で公正な態度をもって責任を果たし、お客様から信頼され、社会の発展に貢献する企業活動を行ってまいります。

2017年 4月 24日

ほけんの窓口グループ株式会社 役職員一同

お客さまにとって「最優の会社」宣言

宣言① 経営理念 [会社づくりの理念]



私たちの姿勢 ～最優の会社づくりの3本柱～

- 1 お客さまと向き合う7ヶ条
- 2 完璧な募集態勢の構築
- 3 お客さまの声が経営の原点

私たちの日常 ～お客さまと向き合う7ヶ条～

- 1 「お客さまの意向」を承ることが、私たちの仕事の始まりです
- 2 「お客さまの立場」で考えることが、私たちの仕事の基本です
- 3 「お客さまの期待」に応えることが、私たちの仕事の責任です
- 4 「お客さまの評価」こそが、私たちの仕事の物差しです
- 5 「お客さまの満足」を得られることが、私たちの仕事の目標です
- 6 「お客さまの感動」をお手伝いし共感することが、私たちの仕事の喜びです
- 7 「お客さまのありがとう」のひと言が、私たちの仕事の終わりです

私たちの **思い** 安心と安全、笑顔と幸せをつなぐ

お客さまにとって「最優の会社」宣言

宣言① 経営理念 [会社づくりの理念]

● 私たちの理念 ● お客さまにとって「最優の会社」

お客さまに対して「保険」という商品を通して、「安心と安全」、「笑顔と幸せ」をお届けし、生涯にわたってお客さまに寄り添い、お一人おひとりの人生の目的をサポートし続けられる、それが私たち ほけんの窓口グループが目指す『お客さまにとって「最優の会社」』です。

● 私たちの姿勢 ● 最優の会社づくりの3本柱

『お客さまにとって「最優の会社」』であるために3つの指針を定め、常にお客さまを中心にすべてを考え行動することを社員一人ひとりが共有する企業文化として醸成し、人材の育成に努めるとともに、経営及び業務運営を行ってまいります。

3本柱 1 お客さまと向き合う7ヶ条 (私たちの日常)

私たち ほけんの窓口グループの社員一人ひとりは、日々以下の7ヶ条の姿勢をもってお客さまをお迎えいたします。

3本柱 2 完璧な募集態勢の構築

乗合保険代理店に欠かせない責務として、お客さまが適切に保険を選んでいただける環境を整えて、お客さまをお迎えいたします。

特に、①意向把握と情報提供、②完全な説明責任、③正確な事務、を最重要課題に掲げ推進しております。

3本柱 3 お客さまの声が経営の原点

私たち ほけんの窓口グループは、「お客さまの声」に真摯に耳を傾け全社員で共有し、経営と業務運営の品質向上に活かしてまいります。

● 私たちの日常 ● お客さまと向き合う7ヶ条

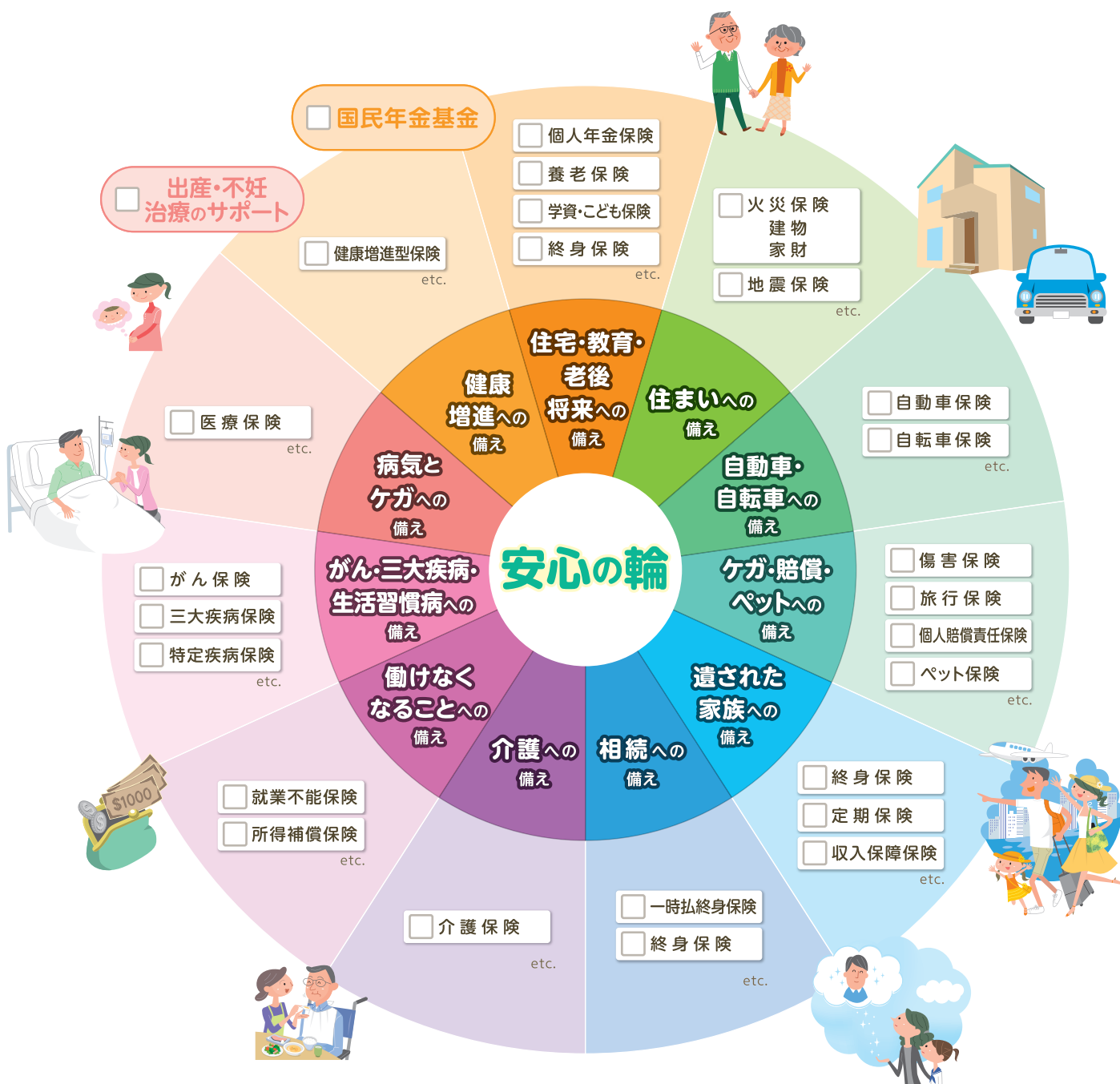
- ① 「お客さまの意向」を承ることが、私たちの仕事の始まりです
- ② 「お客さまの立場」で考えることが、私たちの仕事の基本です
- ③ 「お客さまの期待」に応えることが、私たちの仕事の責任です
- ④ 「お客さまの評価」こそが、私たちの仕事の物差しです
- ⑤ 「お客さまの満足」を得られることが、私たちの仕事の目標です
- ⑥ 「お客さまの感動」をお手伝いし共感することが、私たちの仕事の喜びです
- ⑦ 「お客さまのありがとう」のひと言が、私たちの仕事の終わりです

お客さまにとって「最優の会社」宣言

宣言② お客さまをお迎えするにあたってのお約束 [日常の理念]

私たち ほけんの窓口グループは、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お迎えし、安心して相談やお手続きができる環境を整え、お客さまに対する責任を果たしてまいります。

人生のさまざまなシーンに備える「安心の輪」でお客さまをサポート



お客さまにとって「最優の会社」宣言

宣言② お客さまをお迎えするにあたってのお約束 [日常の理念]

- 1 お客さまの多様なニーズにお応えできる豊富な保険商品等を取り揃え、安心してご相談やお手続きができる環境を整えてお客さまのご来店をお待ち申し上げます。
- 2 お客さまのご意向を傾聴の姿勢をもって承ることで真のニーズを把握し、それぞれのお客さまにふさわしい安心のかたちを資産状況や将来のライフプランなどと重ね合わせてご確認いただきながら共同作業で保険相談を行い、ご理解ご納得いただけるまで何度でも相談を承ります。
- 3 お客さまへの情報提供、ご提案にあたっては、それぞれのご意向に合わせて充実した内容の情報を平易な表現、かつ、お客さま目線でご理解いただけるように提供し、お客さまが適切に保険商品等を比較して選択していただけるようご案内いたします。
- 4 人生におけるさまざまなリスクを分かりやすく視覚化した「安心の輪」でお客さまをサポートするとともに、生涯にわたって安心と安全を提供できるようお客さまサービスの充実をはかってまいります。
- 5 お客さまにご満足いただくサービスを店ぐるみで提供することを評価し、これを実践する人材育成、組織づくり、文化の醸成にたゆまぬ努力を続けてまいります。

お客さまにとって「最優の会社」宣言

宣言③ 人材育成方針 [ひとづくりの理念]

私たち ほけんの窓口グループは、「マインド（人間力）の醸成」と「スキル（能力）の向上」を経営理念に掲げる『お客さまにとって「最優の会社」』を実践する人材育成の両輪と考えています。

マインドとスキルを鍛え磨くことで、人に寄り添う“優しい心”と、お客さまに「ありがとう」の言葉をいただける“優れた能力”を備えた人材を育成します。

● マインド(人間力) ●

判断基準

「私たちの日常」（お客さまと向き合う7ヶ条）を思考・行動の軸とし、「お客さまにとって正しいか正しくないか」の判断基準を持った人材を育成します。

貢献力

個々の優しさと優秀性が組織を支えるということを感じることによって、組織で仕事することの意義を理解し、他者貢献ができる人材を育成します。

使命感

「安心と安全、笑顔と幸せをお届けする」という、保険に携わる者の責任を理解し、価値のある仕事ができる人材を育成します。

接客接遇

おもてなしの心、相手への心遣いを理解し、「もう一度会いたい」と感じていただける接客接遇ができる人材を育成します。

● スキル(能力) ●

聴く力

お客さまの「意向を聴く」ことが仕事の始まりであることを理解し、お客さまの意向を深く聴くことができる力を持った人材を育成します。

伝える力

専門用語を多用せず、すべてのお客さまにわかりやすく伝えられる力を持った人材を育成します。

知識

お客さまに正しい情報提供をし、お客さまのご意向に合った保険を選択できるよう、商品知識や周辺知識といった必要な知識を持った人材を育成します。

『お客さまにとって「最優の会社」宣言』を
実践する取り組み

取組① お客さまにとって「最優の会社」を实践する文化土壤の醸成

1 経営理念の周知

『お客さまにとって「最優の会社」』は、2013年7月、会社の抜本改革への取り組みを開始した際に、改めてお客さま本位の姿勢を強く表したスローガンとして打ち出し、2015年2月に体系的にまとめ「経営理念」としました。全社員共通の拠り所として大切にし、下記のようなさまざまな機会を設けて浸透をはかっています。

- ① ホームページや店舗に掲示しています。
- ② 全国ミーティングなどで経営トップが直接社員に語りかける場を設けています。
- ③ 朝礼やミーティング時に共有し日常的に心構えを確認する機会を設けています。
- ④ すべての教育・研修において会社の基本的な哲学・思想としています。

2 最優の会社づくり会議

毎月、全社及び各部店単位で「最優の会社づくり会議」を行っています。お客さまとの絆をより一層深める改善活動の中核的な取り組みとしています。

「お客さまの声」を起点に各種の業務品質をチェックするとともに、品質指標を定めて定点観測することで毎月会社の総点検を行い、お客さま接点の最前線での業務、営業、経営の改善・改革に活かしています。

3 お客さまと向き合う7ヶ条表彰

お客さまと向き合う7ヶ条を实践し、お客さまから厚い感謝のお気持ちをいただいた手本となる社員を表彰するとともに、その姿勢や取り組みをほけんの窓口全体で共有するための交流会を開催しています。

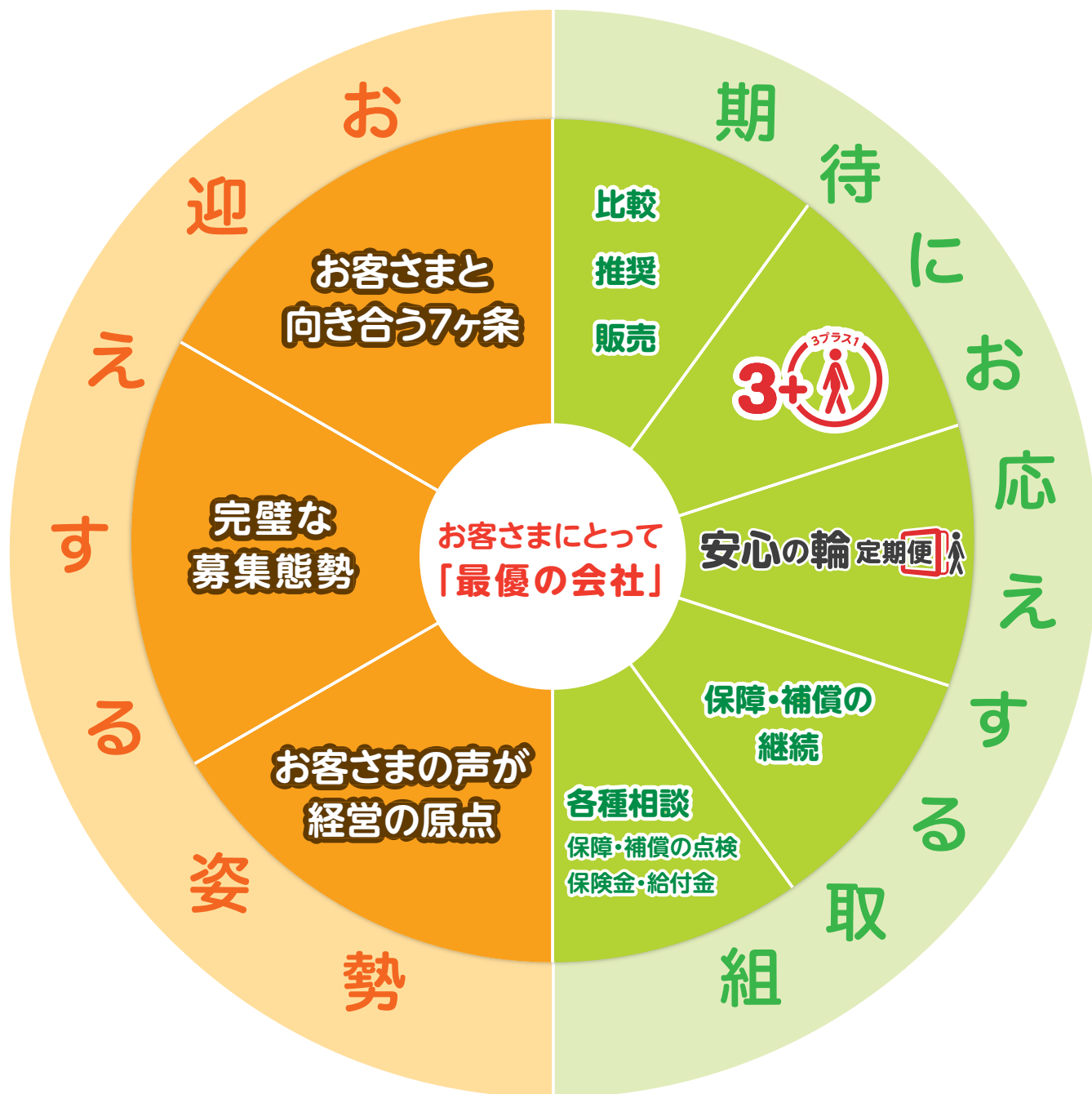
4 「共育」文化の醸成（相談会談議）

お客さまと向き合うマインドとスキル（特に聴く力）を高めることを目的として、店舗の日常において、お客さまとの保険相談の終了後に社員同士でアドバイスや意見交換をし合える職場づくりを推奨しています。

これにより、社員同士が日々お客さまに向き合ううえでの課題や気づきを共有し、共に学び育つ文化土壤の醸成に努めています。

取組② お客さまをお迎えする取り組み

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、進化に取り組み、お客さまの期待と信頼にお応えしてまいります。



取組② お客さまをお迎えする取り組み

1 お客さまをお迎えする相談環境

- 1 お客さまお一人おひとりにふさわしい一生涯の安心の備えをご自身で選んでいただけるよう、保険等幅広いラインナップを取り揃え、人生のさまざまなシーンに備える「安心の輪」でサポートします。
- 2 お客さまの立場に立って傾聴の姿勢でお迎えし、お客さまが疑問や不安の奥にあるニーズに気づくお手伝いができるようサポートします。
- 3 相談の中でお客さまのプライベートな情報をお伺いすることがあります。その際は、十分な配慮をもって接するとともに、お客さま情報の取り扱いは厳重に管理しています。

2 保険相談のプロセス(比較推奨・募集プロセス)

- 1 ご年齢、ご家族構成、資産状況や保険を必要とする背景なども含めて丁寧にご意向の確認を行ったうえで将来の人生設計を共有し、お客さまお一人おひとりの安心のかたちを確認しながら共同作業で相談を進めます。
また、ご高齢の方や障がいをお持ちの方からのご相談においては、お一人おひとりの特性に配慮した対応をいたします。
- 2 商品内容はもとより、保険の仕組みや周辺知識も含めて納得して保険を選んでいただくために必要な情報を提供し、ご理解いただけているか一つひとつ確認しながら相談を進めます。
上記に加え、市場リスクを有する外貨建保険や変額保険等の商品については、お客さまの投資経験や金融知識を把握し考慮したうえで、商品内容やリスク等についてより分かりやすく丁寧に説明します。
- 3 具体的な商品の提案にあたっては、ご意向に沿う商品を一覧で提示し、比較しながら選んでいただけるようわかりやすくご案内します。
- 4 どの店舗やどの担当者でもお客さまに均質で公正な相談サービスが提供できるよう独自のシステムによりプロセスを標準化し、お客さまと共有できるようにしています。
- 5 ご契約にあたっては、最終的にお客さまがご自身でご判断いただくために必要な事項を正確に説明し、ご理解いただけたかを確認しながら、適正にお申込みいただけるようご案内します。
- 6 ご契約手続きは、事前準備と事後チェックを十分に行い、少しでも早くお客さまに安心をお届けできるよう努めます。

取組② お客さまをお迎えする取り組み

3 安心を深めるためのサポート活動(安心の輪サポート)

- ① ご契約後に保険証券を持ってご来店いただき、改めてご意向に沿った安心の内容となっているか、お客さまと一緒に確認します。また、万が一のときのお手続きや付帯サービスなどについてもご理解いただけるようご説明します。

この安心を深めるための活動を「3+①」として、「ほけんの窓口」全店で推進しています。



保険相談の
おおよその回数



ご加入後の
再確認

- ② 生涯にわたって信頼いただけるパートナーとして、会社全体でお客さまをサポートする体制を整えます。

A 契約時の担当者だけでなく、店舗全員がお客さまのご契約をお守りする体制を整えています。

B ご契約店舗の他、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ます。また、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、お客さまのご都合に合わせてサポートできる環境を整えています。

C ご契約内容通知活動(「安心の輪 定期便」)で、ご加入中の保険がそのときどきのライフステージに合っているか定期的にご確認いただける環境を整えています。

- ③ お客さまの安心をお守りするため、満期更改漏れや保険料の未払いなどによる、お客さまが意図しない保障・補償の消失を防止するよう万全の対応を行っています。

取組③ 人材育成への取り組み

1 人材育成の理念

個人ではなく、店舗ぐるみ会社ぐるみで生涯にわたってお客さまに寄り添いお守りするチームワークを重視した人材育成に取り組んでおります。

2 教育・研修

入社時の初期研修から一定期間、共通の育成プログラムに基づき集合研修とOJTにより、マインドとスキルの両面からお客さまを主体とした相談が実践できる力を養成し、接客品質、相談品質の確保に努めています。

特にお客さまと接するうえでは「聴く力」を重視し、お客さまの意向を深く聴くことができる力を持った人材育成に努めています。

3 日常の取り組み

日常の業務を通じて、対話の機会を設け、学び合う文化の創出、「共育」文化の浸透に努めています。

また、下記の取り組みを通じて、マインド（人間力）の醸成とスキル（能力）の向上及びサービスの均質化に努めています。

- ① お客さまからのお褒めの言葉や苦情の全社共有
- ② 経営理念を日常的に実践している模範店舗・社員のベストプラクティスの横展開
- ③ 組織内で相互に教え合い学び合うことを目的とした業務ごとのリーダー制度

4 評価制度

販売に携わる社員の業績評価制度は、お客さまと向き合う7ヶ条の实践や店舗の組織力向上への貢献を含めた総合的な行動に対する定性評価と定量評価を両輪とした評価体系を導入しており、お客さまに対する接客品質・相談品質を高め、お客さまから「ありがとう」と言ってもらえる人材を評価する制度としています。

従って、この点を踏まえた人事評価を厳格に行い、これに基づく固定給を中心とした給与制度としています。

取組④ 会社全体での取り組み

1 お客さま本位の営業の進め方

「保険は目に見えない社会インフラで誰もが必要とする商品」であるとの基本認識に基づいて、店ぐるみで安心の輪をプラットフォームとした長期的なお客さまとの関係づくりを推進しています。

従って、短期の成績向上や特定の保険商品等の販促を目的とするキャンペーンは一切行っていません。

2 お客さまの声を経営・業務運営の改善・品質向上に活かす取り組み

会社に寄せられたお客さまの声（お褒め・苦情）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しています。

お客さまの声を集約する専門部署を設置し改善活動を推進する体制としています。

3 お客さまに対する業務品質を評価し改善・品質向上に活かす取り組み

お客さまをお迎えする取り組みが品質高く実践されているか経営の重要課題として評価し改善を図る取り組みを推進しています。

全社的な業務品質は、上記のお客さまの声をはじめ多面的な観点から品質指標を定め定点観測（ほけんの窓口月次レポート）し問題点・課題の共有化をはかりながら、経営・業務運営の改善に活かしています。

店舗の業務品質は、5重のチェック体制で改善をはかっています。

- ① 店舗における自主点検と改善活動
- ② 店舗の業務品質の向上を推進する部門による臨店点検と改善活動
- ③ お客さまの声、募集コンプライアンス、店舗業務など機能別の専門部署によるモニタリングと改善活動
- ④ 外部機関の活用による客観評価と改善活動
- ⑤ 他の組織から独立した内部監査部門による監査と改善活動

取組④ 会社全体での取り組み

4 お客さまにとっての利便性向上の取り組み

- ① 将来の人生設計に対して少しでも不安を解消したいというお客さまの思いにお応えするため、保険に加えて周辺領域の相談にも応じられるような体制の整備に努めています。
- ② 地域に根ざした店舗ネットワークで、お客さまにとって身近で安心して相談できる環境を提供します。
また、さまざまな社会の変化にも的確に対応ができるようデジタル技術等を活用した新たな相談環境の整備にも努めます。

5 本社部門によるサポート体制

- ① 各種業務の専門部署を設置し、お客さまをお迎えする取り組みについて、全社の状況をさまざまな角度から把握・評価し改善をサポートしています。
- ② 店舗の業務品質の向上を推進する部門を設置し、各部門と連携して臨店チェックや指導を行い、品質向上に向けた取り組みをサポートしています。
- ③ お客さま情報を適切に管理する体制を強化するため情報セキュリティの専門部署を設置し、お客さま情報の保護に万全の体制を整えています。

6 保険会社等との適正なパートナーシップの構築

お客さまの多様なニーズにお応えできるよう豊富な保険商品等を取り揃えることを目的として、多くの保険会社及び金融機関（以下、保険会社等）と代理店委託契約を締結しています。当社は、保険等の流通事業者としてお客さまと保険会社等の間で品質の高い募集を行うことで、求められる責任を果たすよう努めています。

このなかには当社と資本関係がある保険会社等も含まれ、また、販売手数料などの水準には保険会社間で差異がありますが、お客さまお一人おひとりにふさわしい商品を客観的な情報に基づき納得して選定していただけるよう、独自のシステムにより商品の選定プロセスを標準化し、お客さまにご確認いただきながら、ご理解ご納得いただけるまで何度でも相談を実施しています。

2017年4月24日制定

2021年6月30日改定

ほけんの窓口グループ株式会社

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社『お客さまにとって「最優の会社」宣言』との関係

当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」(以下、原則) を採択し、取組方針として制定した『お客さまにとって「最優の会社」宣言』(以下、本宣言) を当社Webサイトで公表しております。本宣言は原則の順に記載していないため、以下表にて対応関係を明示します。

原則	対応する本宣言
原則 2 顧客の最善の利益の追求	当社は、「顧客本位の業務運営に関する原則」の主旨を経営理念『お客さまにとって「最優の会社」』に定め、これを実践する人材を育成し、お客さまをお迎えするにあたってのお約束に定めた日常行動を通じて、お客さまの最善の利益を追求する文化を醸成しております。 【宣言①経営理念】 【宣言②お客さまをお迎えするにあたってのお約束】 【宣言③人材育成方針】 【取組①お客さまにとって「最優の会社」を実践する文化土壌の醸成】 【取組②お客さまをお迎えする取り組み】 【取組④会社全体での取り組み 1 2 3 】
原則 3 利益相反の適切な管理	当社は、利益相反の可能性を、本原則の注の1点目である「顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社（保険会社）から、委託手数料等の支払を受ける」ケースと捉え、次の各箇所に記載のとおり対応しております。 【宣言②お客さまをお迎えするにあたってのお約束 2 3 】 【取組②お客さまをお迎えする取り組み 2 】 【取組④会社全体での取り組み 1 】
原則 4 手数料等の明確化	当社は、商品内容はもとより、保険の仕組みや周辺知識も含めて納得して保険を選んでいただくために必要な情報をご案内しております。なお、特定保険契約に関してはお客さまにご負担いただく諸費用について保険会社から提供された注意喚起情報等に基づきご案内しております。 【取組②お客さまをお迎えする取り組み 2 】
原則 5 重要な情報の分かりやすい提供	当社は、次の各箇所に記載のとおり、お客さまの立場に立った傾聴の姿勢でお客さまのご状況やライフプランなどを共有し、必要な情報を分かりやすい表現で丁寧に説明する等、保険相談を共同作業で進めることでお客さま一人おひとりにふさわしいサービスの提供に努めております。 (原則 5) 【宣言②お客さまをお迎えするにあたってのお約束 2 3 】 【取組②お客さまをお迎えする取り組み 2 】
原則 6 顧客にふさわしいサービスの提供	(原則 6) 【宣言②お客さまをお迎えするにあたってのお約束】 【宣言③人材育成方針】 【取組②お客さまをお迎えする取り組み】 【取組③人材育成への取り組み 2 3 】 【取組④会社全体での取り組み 4 】
原則 7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	当社は、経営理念に基づき、お客さまに寄り添う優しい心と優れたスキルを兼ね備えた従業員の育成に努めております。 【『お客さまにとって「最優の会社」宣言』 P2、P3】 【宣言③人材育成方針】 【取組③人材育成への取り組み】 【取組④会社全体での取り組み 5 】

当社では複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売推奨しておらず、また金融商品の組成にも携っていません。したがって、当該事項に係る金融庁原則（＜原則5（注2）＞、＜原則6（注2）（注3）＞）については本宣言の対象とはしていません。