

『お客さまにとって「最優の会社」宣言』に関するご報告

ほけんの窓口グループ株式会社

2022年9月27日

<経営理念>

お客さまにとって「最優の会社」

私たちはお客さまの安心をお守りし、生涯にわたって信頼されるパートナーでありたいという思いから、お客さまにとって「最優の会社」という理念を掲げております。最大でも最強でもなく、最も“優しく”最も“優れた”存在になれるよう、私たちは日々一生懸命努力しております。

<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

文化土壌を醸成する仕組み

●最優の会社づくり会議

ほけんの窓口グループでは、お客さまにとって「最優の会社」を実現するために「最優の会社づくり会議」と称したミーティングを店舗・本社問わず毎月開催し、お客さまにご満足いただけるよう、日々の業務改善や経営改善に向けた取り組みを行っております。お客さまより寄せられたお客さまの声(お褒め・苦情)から、お客さま目線での業務品質向上をそれぞれの店舗や本社各部門が考え日々活かしていくなど、月に一度、チーム単位でお客さまにとって最優とは何かを真摯に考え行動することで、私たちの日常はつくりだされていきます。

●お客さまと向き合う7ヶ条表彰

ほけんの窓口グループでは、お客さまに対する接客品質や相談会品質を高め、お客さまから「ありがとう」と言ってもらえることが最も価値のあることと位置付けており、お客さまからのお褒めや感謝のお言葉を中心に選定された賞の受賞こそが社内最高の栄誉となります。賞にはベスト店舗賞、ベストライフパートナー賞、ベストコンシェルジュ賞、FDベストサポート賞(本社部門)の4つがあり、これらを受賞した者の姿勢や取り組みを全社で共有することで、更なる接客品質・相談会品質の向上に取り組んでおります。

取組②

お客さまをお迎えする取り組み

原則2(注含む),3(注含む),4
5(注1,3,4,5含む),6(注1,4,5含む)

お客さまをお迎えする相談環境の整備・充実

- お客さま自身で一生涯の安心の備えをお選びいただけるよう、人生における様々なリスクを分かりやすく可視化した「安心の輪」でサポートしております。
- 「安心の輪」でリスクを一緒に確認しながら、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傾聴の姿勢でサポートしております。

相談会プロセスの整備・充実

- どの店舗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相談プロセスを統一しております。
- 商品選定においては、独自のシステムを使いご意向に合う商品を一覧で提示し、その中からお客さまが比較し、お選びいただけるようサポートしております。
- ユニバーサル対応の理解を深める取り組みを推進しており、お客さまお一人おひとりの特性に配慮し、ご相談が円滑に進むよう努めております。
※当社でのユニバーサル対応・・・健常者と障がい者、子どもとお年寄りといった違いを超え、多くの方が例外なく安心して相談できる環境を提供しております。

安心を深めるためのサポート活動の整備・充実

- ご加入後、保険証券を持ってご来店いただき、改めてご意向に合った内容となっているか、ご不明点がないかを一緒に確認する「3 + ①」を推進しております。
- 3 + ①では以下の流れを基本とし実施しております。



- 当社のマイページでは24時間いつでも各種保全のお手続きの依頼やご契約の簡易確認が可能で、お電話での連絡が難しいお客さまのご要望にもお応えできる環境を整えております。
※マイページ・・・ご契約者さまご自身で各種保全のお手続きの依頼や、ご契約の簡易確認ができるインターネットサービスです。



取扱保険会社2022年6月末時点
生命保険31社、損害保険等21社

安心の輪 定期便

年に一度発送し、ご契約いただいた内容を改めて確認する機会としてご活用いただけます。



人材育成の理念

店舗・会社全体で、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。

教育・研修



- 入社後の新人研修以降、継続して研修を行うことでマインド(人間力)とスキル(能力)の両面を身に付け、お客さまに寄り添うことができる人材の育成を行っております。
- 入社後の集合研修とは別にオンライン研修も日々行っており、日常の業務の中でもマインドの醸成とスキルの向上に取り組むことができます。

日常の取り組み

- 日常の業務を通じて、学び合う文化の創出と「共育」文化の浸透に努めております。
- 店舗では日常的に「カンファレンス」を行い、社員同士の日常的な対話の機会を創出しております。カンファレンスでの対話を通じて、社員はお客さま情報の共有や相談会を行う上での事前準備を行い、相談会品質の向上に日々取り組んでおります。
- 経営理念を日常的に実践している店舗・社員の取り組みについても「ベストプラクティス」として全社に周知しております。ベストプラクティスとして発信した好事例は店舗内でも共有を行い、実践することでお客さま対応や業務品質の向上につなげております。

取組④

会社全体での取り組み

原則2(注含む),3(注含む)
6(注5),7(注含む)

お客さま本位の 営業のすすめ方

- ▶ 私たちは、「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、長期的なお客さまとの関係づくりに取り組んでおります。従って、特定の保険会社や保険商品等を推奨するような保険販売は、一切行っておりません。
- ▶ また、お預かりしている大切な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おります。

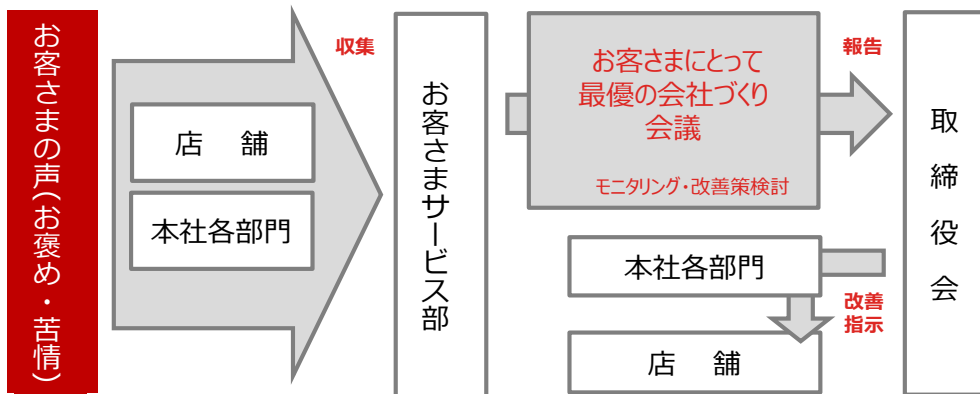
2019年
情報セキュリティ
マネジメントシステム
(ISMS)認証取得



2019年8月20日付で、
情報セキュリティマネジメント
システムの国際規格である
ISO/IEC 27001:2013
の認証を取得いたしました。

対象拠点：本社、大阪オフィス、
新横浜オフィス、新日本橋オフィス、
福岡オフィス、東京分室、大阪分
室、名古屋分室、名古屋拠点

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



ほけんの窓口グループでは、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
で共有したうえで、「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
取り組みを推進しております。

お客さまにとって の利便性向上の 取り組み

- ▶ 将来の不安を少しでも解消したいというお客さまの思いにお応えるため、保険のみならず、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おります。
- ▶ 地域に根差した店舗ネットワークをご提供するほか、様々な社会の変化にも的確に対応できるよう、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ております。

- ・国民年金基金の取り扱い
- ・事業主向け事業承継相談

- ・オンライン相談
- ・ネット予約の利便性向上

品質評価指標 ① 私たちが大切にしている指標

ほけんの窓口グループでは、お客さまをお迎えするにあたり、お客さまが安心してご相談やお手続きができる環境を整えております。また、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、お客さまのご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体現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。

1. 年間の総相談件数

		2019年度	2020年度	2021年度
総相談件数		825,422	931,766	840,026
内 訳	新規顧客相談	465,406	508,073	416,604
	既顧客追加相談	188,237	231,113	239,874
	ご加入後手続き等	171,779	192,580	183,548

- 新規のお客さまのご相談から既顧客さま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考えております。
- 2021年度は新型コロナウイルス禍の環境下ということもあり、前年同期比で9.8%の減少となりました。

3. 生命保険契約の継続率 および 自動車保険契約の更改率

		2019年度	2020年度	2021年度
生命 保 険 継 続 率	13ヶ月目	97.4%	97.2%	96.8%
	25ヶ月目	94.1%	94.1%	93.4%
	37ヶ月目	92.2%	90.9%	90.3%
	49ヶ月目	89.9%	89.2%	87.0%
	61ヶ月目	87.1%	87.4%	86.1%
自動車保険更改率		91.0%	92.3%	92.8%

- 当年度の生命保険継続率(件数ベース)、自動車保険更改率ともに、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。

2. ご契約者数 および お預かりしているご契約件数

	2019年度	2020年度	2021年度
ご契約者数	1,196,501名	1,334,034名	1,445,614名
お預かりしているご契約件数	2,510,734件	2,782,862件	3,000,917件

- 今年度末のご契約者数は、前年同期比で111,580名の増加、ご契約件数も前年同期比で218,055件の増加と、新型コロナウイルス禍の影響を受けながらもお客さまからの信頼を着実に得られております。

4. 3+①実施率

	2019年度	2020年度	2021年度
	78.0%	83.0%	82.7%

- 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契約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おります。
- 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、この実施率をさらに高めてまいります。

品質評価指標 ② 安心を深めるためのサポート活動

ご契約後も安心してご継続いただけるように、ご契約店舗以外の全国の店舗でもご契約内容の確認や各種手続きのサポートができる環境を整えております。また、カスタマーセンターやお客さま専用のマイページにおいても同様にサポートができる環境を整えており、お客さまの安心をお守りする対応を行っております。

1. 2021年度 お手続きサポートの受付経路状況

受付経路	2019年度		2020年度		2021年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
店舗へのお電話	195,221	56.1%	224,546	56.8%	248,388	57.7%
ご来店	87,050	25.0%	100,020	25.3%	105,837	24.6%
カスタマーセンター	26,729	7.7%	29,511	7.5%	33,125	7.7%
マイページ	38,876	11.2%	41,095	10.4%	43,392	10.1%
合計	347,876	100%	395,172	100%	430,742	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です。様々ななかたちでお客さまの安心をお守りできるよう、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. 2021年度 お役に立った保険金・給付金の状況

保険金・給付金	2019年度		2020年度		2021年度	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額
生命保険金・給付金	108千件	133億円	133千件	168億円	173千件	190億円
損害保険金・給付金	---	66億円	---	60億円	---	68億円
内訳	自動車保険	28億円	31億円	37億円		
	火災保険	34億円	25億円	25億円		
	その他	4億円	4億円	6億円		

2. 2021年度 お手続き内容別のサポート状況

お手続き内容	2019年度		2020年度		2021年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
ご住所の変更	155,676	44.8%	167,080	42.3%	171,552	39.8%
ご契約内容の変更	135,889	39.1%	163,594	41.4%	164,103	38.1%
保険金・給付金の請求	27,246	7.8%	33,053	8.4%	61,279	14.2%
控除証明書の再発行等	27,266	7.8%	29,820	7.5%	31,987	7.4%
ご契約の復活※	1,799	0.5%	1,625	0.4%	1,821	0.4%
合計	347,876	100%	395,172	100%	430,742	100%

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

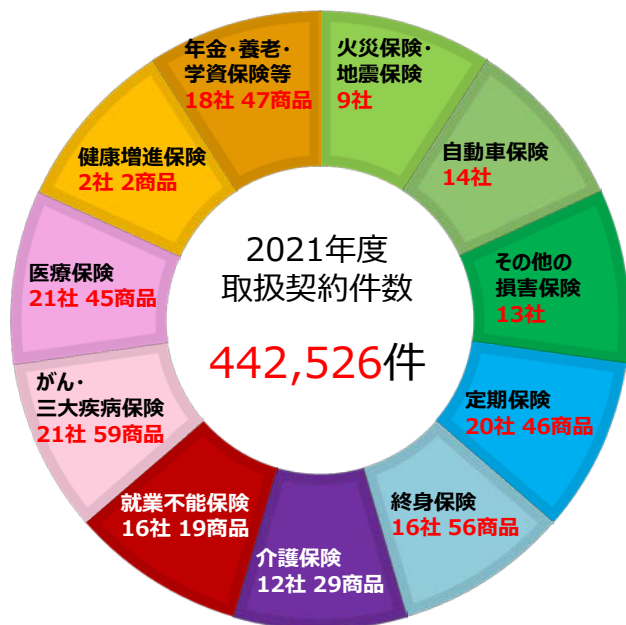
▶ ご契約後のお客さまの、各種お手続きのサポートをさせていただきます。今後もより多くのお客さまの安心をお守りできるよう、取り組んでまいります。

これらの活動のほかにも、保険料の未払いや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、ご契約のある限り万全のサポートを行っております。

品質評価指標 ③ お客さまをお迎えする相談環境の整備

お客さま自身で一生涯の安心の備えをお選びいただけるよう、生命保険・損害保険合わせて多くの商品を取り揃え、人生における様々なリスクを分かりやすく可視化した「安心の輪」でサポートしております。

1. 2021年度 保険種類ごとの取扱保険会社数・取扱商品数(生命保険)



取扱保険会社数

生命保険会社	31社
損害保険会社等	21社

生命保険の契約商品数/取扱商品総数
(2021年度中実績)

271/303

※ 法人向け商品や通販専用商品を除く

2. 2021年度 保険種類ごとの取扱契約件数

保険種目	取扱契約件数	保険種目	取扱契約件数
年金・養老・学資保険等	28,622	終身保険	25,297
医療保険	98,289	定期保険	32,854
がん・三大疾病保険	52,508	火災保険・地震保険※2	45,471
就業不能保険※1	8,116	自動車保険	123,699
介護保険	2,518	その他の損害保険	25,152

※1 健康増進保険の取扱契約件数(11件)も含んでおります。

※2 今年度の地震保険付帯率は76.3%です。

- ▶ 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った保険商品をお選びいただけるよう、様々な生命保険会社、損害保険会社さま等との提携に努めております。

3. 店舗ネットワークごとの店舗数推移

店舗ネットワーク	店舗数		
	2019年度末	2020年度末	2021年度末
直営店舗	440	444	447
パートナー店舗	247	261	261
銀行提携店舗(提携銀行数)	84(25行)	93(23行)	98(23行)
合計	771	798	806

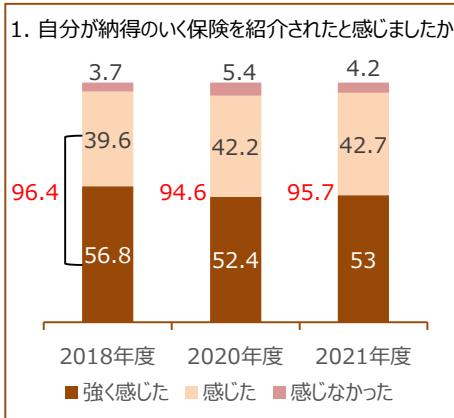
- ▶ 直営店舗の店舗数は、前年度末に比べ3店の増加となりました。そのほかにパートナー店舗や提携銀行の店舗数を加えると、私たちのサービス網は全国で806店に達しております。
- ▶ 今後もお客さまの利便性をさらに高められるよう、引き続き全国の店舗ネットワークの拡充と人的基盤の強化に努めてまいります。

品質評価指標 ④ 外部評価

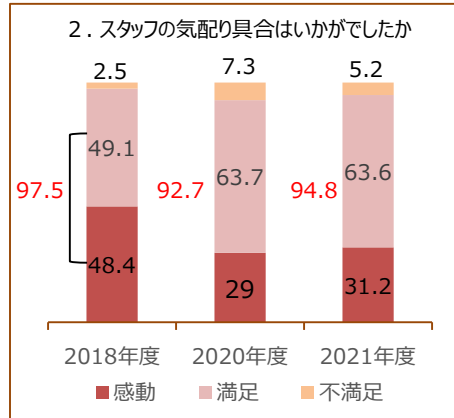
『直営店舗に対する外部機関の覆面調査結果について』

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、外部機関による店舗覆面調査において以下のような結果をいただいております。引き続き、日々の取り組みに努めてまいります。
※2019年度は新型コロナウイルス禍の影響により実施できませんでした。

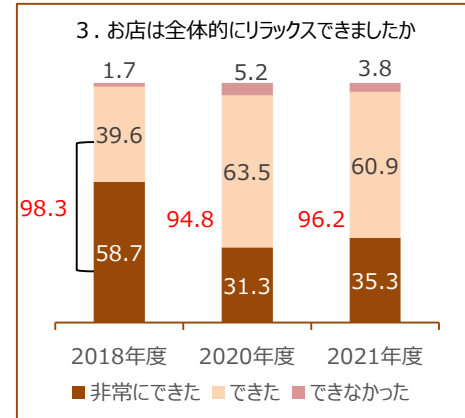
調査時期：2021年8月～10月
調査会社：株式会社RJCリサーチ
調査方法：直営店舗全445店(当時)に対する覆面調査



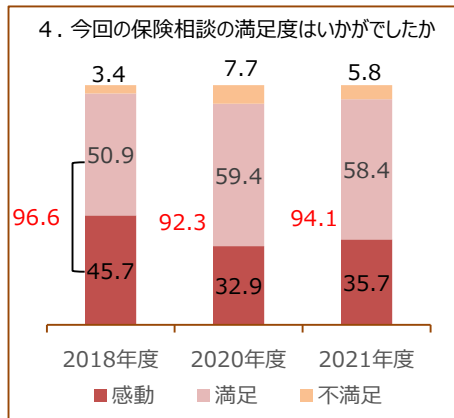
上記の「感じなかった」には、「余り感じなかった」を含む



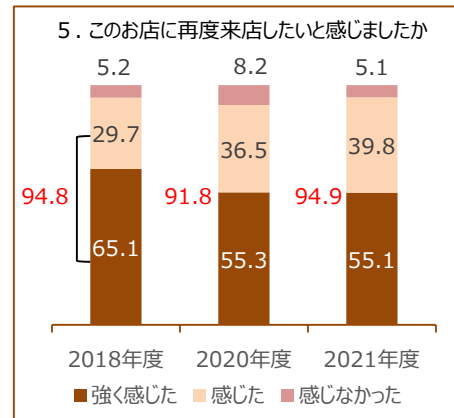
上記の「不満足」には、「やや不満足」を含む



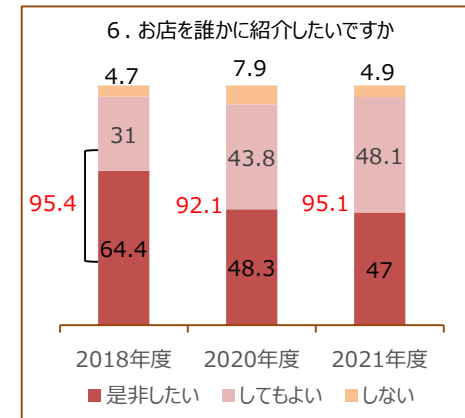
上記の「できなかった」には、「ややできなかった」を含む



上記の「不満足」には、「やや不満足」を含む



上記の「感じなかった」には、「余り感じなかった」を含む



上記の「しない」には、「たぶんしない」を含む

品質評価指標 ⑤ お客さまの声

「お客さまの声が経営の原点」の理念に基づき、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改善に活かす取り組みを従来より行っております。

1. 2021年度 お客さまの声 受付状況

受付内容	2019年度		2020年度		2021年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
お褒めの言葉※	20,582	79.9%	68,482	91.9%	50,753	88.3%
ご要望・ご相談	108	0.4%	67	0.1%	68	0.1%
ご不満・アドバイス	5,075	19.7%	5,949	8.0%	6,647	11.6%
合計	25,765	100%	74,498	100%	57,468	100%

※ 2018年度より、お客さまからのお褒めの言葉も、より適切に把握できる体制を整えました。

3. 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様々な方法により、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・パートナー店ともに整えております。また、お客さまの声を保険会社さまと共有し、お客さまサービスの向上に向けた取り組みを共同で行っております。
- 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、会社をあげて改善に向けた議論を行い、「お褒めの言葉」につきましては「ベストプラクティス」事例として、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。
- 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、今後も行ってまいります。

2. 2021年度 ご不満・アドバイスに関する内容別受付状況

ご不満・アドバイスの内容	2019年度		2020年度		2021年度	
	ご不満等の件数	構成比	ご不満等の件数	構成比	ご不満等の件数	構成比
接客対応関連	821	16.2%	828	13.9%	953	14.3%
申込関連	1,065	21.0%	1,180	19.8%	1,191	17.9%
保全関連	465	9.2%	545	9.2%	545	8.2%
収納関連	295	5.8%	220	3.7%	249	3.7%
保険金・給付金関連	255	5.0%	237	4.0%	318	4.8%
個人情報関連	24	0.5%	10	0.2%	18	0.3%
保険会社関連	1,332	26.2%	1,635	27.5%	2,477	37.3%
その他	818	16.1%	1,294	21.7%	896	13.5%
合計	5,075	100%	5,949	100%	6,647	100%
総相談件数	825,422	-----	931,766	-----	840,026	-----
ご不満等の発生率※	0.615%	-----	0.638%	-----	0.791%	-----

※ ご不満等の発生率は、総相談件数に対する発生割合です。

お客さまよりいただいた『お褒めの言葉』

お客さまからいただいた「お褒めの言葉」の一例をご紹介します。

これらのお言葉は私たちの励みになっております。これからもお客さまにとって「最優の会社」をめざし、お客さまが困ったときや不安になったときに力になれるよう、一生懸命努力してまいります。

「ほけんの窓口さんのオンライン相談会は私たちの要望を両方も叶えてくれました。とてもありがたかったです。」

初回相談会時にお客さまへオンライン相談会を選択された理由をおうかがいしたところ、「新居に引越して1ヶ月たったが、まだ火災保険に加入していなかった。至急考えたいがコロナの影響で仕事が在宅ワークになり、平日に保険相談を行うことが困難だった。」とおっしゃられ、オンライン相談であれば移動時間を省くことができ、平日の仕事終わりの少しの時間でも保険相談ができることに魅力を感じて選択されたとのことでした。

その後、オンライン相談会を2回ほど行いました。初回相談会からご契約まで5日間で完結し、お客さまの火災保険に至急入りたいというご要望に対しても商品比較をしっかり行ったうえで、スピーディーに対応することができました。

お客さまより「オンライン相談会は良いことしかなかったです。今の私たちの生活スタイルに合っていてとても便利でした。移動時間を省くことができるし、自宅で相談できるので変に緊張せず、リラックスしながら相談することができました。火災保険に入っていないことが不安で至急加入したいけれどちゃんと全社比較を行って考えたかったという思いがあり、ほけんの窓口さんのオンライン相談会は私たちの要望を両方も叶えてくれました。とてもありがたかったです。」とお言葉をいただきました。

「保険に入ることができて本当に良かったです。ありがとうございました。」

医療保険をお探しのお客さまからのご予約でした。ご来店された際、「入院手術歴があり、その他にも病気で治療中だが保険に入れるのか。今まで職場に来ていた保険の担当者にこの話をしたら、無理だと言われてしまった。探しても探しても入れないので途方に暮れていた。」とご自身のお気持ちを教えていただきました。そこでご病気についてうかがい、緩和型の保険なら加入できる可能性があり、ご案内することになりました。

緩和型の保険についてご説明をし、一緒に告知内容を確認したところ、1社のみ加入できる可能性がありました。お客さまとしては「1社でも入れる可能性があるのであれば、すぐにも申込みたい。」とのこと。理由をおうかがいすると「またいつ病気が見つかって手術を勧められるかわからないため、不安で仕方ない。」とのことでした。お時間をいただいて申込みいただき、その後無事に成約となり、お客さまに保障をもっていただくことができました。

お客さまより「本当にほけんの窓口に来て良かったです。保険に入ることができず、不安な日々をずっと過ごしていたので本当に安心しました。ありがとうございました。」とお言葉をいただきました。

「自分の意見をちゃんと聞いてくださり、嬉しかったです。手話も覚えてくださってありがとうございます。」

初回来店時に、店舗の入口で手話をされていることに気づきました。相談内容をおうかがいしたところ奥さまより「主人の保険相談で来ました。主人は聴覚障がいがあり、聞くこと、しゃべることができません。相談に時間がかかるかもしれないですが、大丈夫ですか？」とのことでした。

私は「大丈夫です。お時間がかかっても構いません。ご納得いただけるまでご相談ください。」とお伝えし、筆談で初回の相談会を進めましたが、奥さまとコミュニケーションを多く取るかたちとなり、ご主人さまの表情は硬いままでした。そこで、次回相談までにあいさつの手話を覚えることにしました。ご来店時に「いらっしゃいませ。ご来店ありがとうございます。」を手話でお伝えすると、ご主人さまが笑顔であいさつを返してくださいました。相談会では、できるだけ直接ご主人さまへご意向や感想を聞くように意識しました。結果としてご主人さまと楽しくコミュニケーションが取れ、ご家族に対するの思いや考えをお聞きすることができ、3回目の相談で申込み手続きを実施しました。

その後、証券整理のためご主人さまお一人でご来店された際に、以下のような言葉を紙に書いてくださりました。「自分の意見をちゃんと聞いてくださり、嬉しかったです。いろいろありがとうございました。手話も覚えてくださってありがとうございます。これからもよろしく願います。」

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社の取り組みとの対応関係

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、取り組み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)および本宣言に関する取組状況(以下、本取組状況)を当社Webサイトに公表しております。本取組状況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。

金融庁原則		対応する当社の取り組み
原則 2	顧客の最善の利益の追求	【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③ 人材育成への取り組み】 【取組④ 会社全体での取り組み】 【品質評価指標① 私たちが大切にしている指標】 【品質評価指標④ 外部評価】
原則 3	利益相反の適切な管理	【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】
原則 4	手数料等の明確化	【取組② お客さまをお迎えする取り組み】
原則 5	重要な情報の分かりやすい提供	【取組② お客さまをお迎えする取り組み】 【品質評価指標① 私たちが大切にしている指標】
原則 6	顧客にふさわしいサービスの提供	【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】 【品質評価指標① 私たちが大切にしている指標】 【品質評価指標② 安心を深めるためのサポート活動】 【品質評価指標③ お客さまをお迎えする相談環境の整備】 【品質評価指標④ 外部評価】
原則 7	従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	【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③ 人材育成への取り組み】 【取組④ 会社全体での取り組み】 【品質評価指標⑤ お客さまの声】

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、金融商品の組成にも携わっておりません。従って、当該事項に係る金融庁原則(＜原則 5(注 2)＞、＜原則 6(注 2、注 3)＞)については対象としておりません。