

『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

2024年12月9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署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られていきます。

●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」と言っていただけ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の3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

- ▶ ご加入いただいているお客さまへDMやフォローコールによる情報提供を行い、既存のお客さまとの「つながり」を維持しております。
- ▶ 契約時またはご加入後に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」を実施しております。
- ▶ 「安心の輪 定期便」を年に一度発送し、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いております。
- ▶ 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 (2024年6月末時点)
生命保険 31社、損害保険等 21社

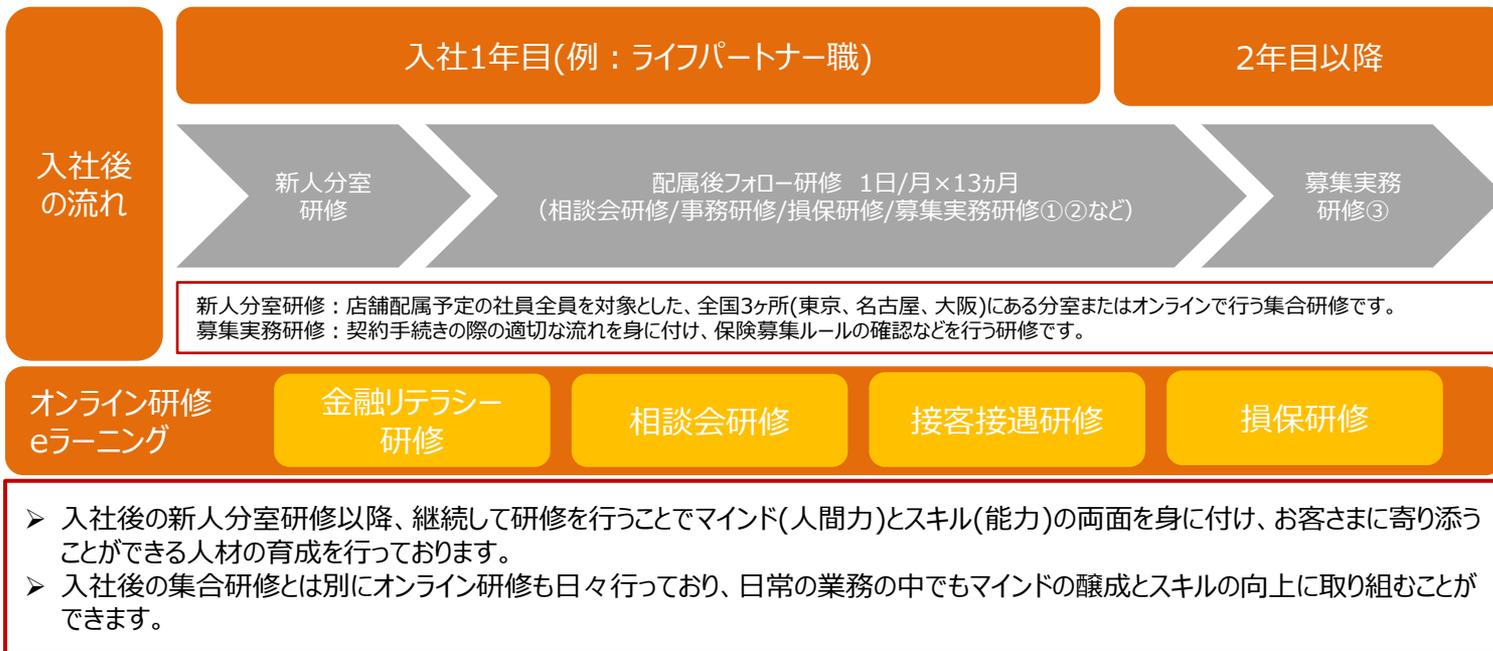
安心の輪 定期便



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



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「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。

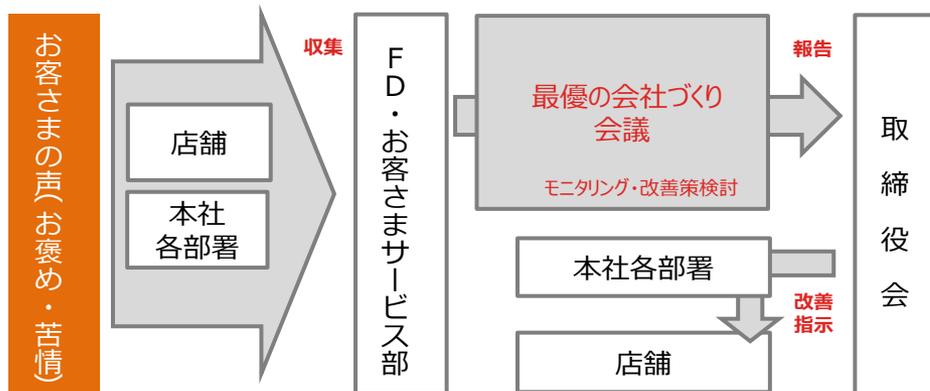


IS711697 / ISO (JIS Q) 27001

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の認証を取得し、2024年6月24日付で、最新規格のISO/IEC 27001:2022へ認証を更新いたしました。

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

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



『生命保険乗合代理店業務品質評価』認定取得

生命保険協会による乗合代理店業務品質調査の結果、評価基準の基本項目をすべて達成しました。
(2026/3/31迄有効)
※一部パートナー店舗、提携銀行店舗は除く

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するため、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、新たな相談環境の整備にも努めております。

お客さまのご体験価値向上のため、2023年9月より住宅ローン取次ぎを全店舗にて対応し、2024年1月より投資信託等の金融商品の取扱いを一部店舗にて開始しました。

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

		2021年度	2022年度	2023年度
総相談件数		840,026	920,638	976,951
内 訳	新規顧客相談	416,604	442,498	467,960
	既顧客追加相談	239,874	295,691	333,927
	ご加入後手続き等	183,548	182,449	175,064

- 新規のお客さまのご相談、既顧客さまの相談件数は順調に増加しております。
- 2023年度の総相談件数は前年同期比で56,313件の増加となりました。

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

		2021年度	2022年度	2023年度
生 命 保 険 継 続 率	13ヶ月目	96.8%	96.9%	96.9%
	25ヶ月目	93.4%	92.9%	93.1%
	37ヶ月目	90.3%	89.0%	88.6%
	49ヶ月目	87.0%	85.9%	84.5%
	61ヶ月目	86.1%	83.4%	81.9%
自動車保険更改率		92.8%	92.7%	92.4%

- 当年度の生命保険継続率、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

	2021年度	2022年度	2023年度
ご契約者数	1,445,614名	1,568,086名	1,741,452名
お預かりしているご契約件数	3,000,917件	3,235,462件	3,575,976件

- 2023年度末のご契約者数は、前年同期比で173,366名の増加、ご契約件数も前年同期比で340,514件の増加と、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

	2021年度	2022年度	2023年度
	82.7%	60.7%	58.4%

- 2023年度は前年同期比で2.3ポイントの減少となりました。
- 2022年度に3+①をより効果的な取り組みとするための見直しを行いました。引き続き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. 2023年度 お手続きサポートの受付経路状況

受付経路	2021年度		2022年度		2023年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
店舗へのお電話	248,388	57.7%	271,742	57.3%	243,966	52.9%
ご来店	105,837	24.6%	127,334	26.8%	149,952	32.5%
カスタマーセンター	33,125	7.7%	32,990	7.0%	26,883	5.8%
マイページ	43,392	10.1%	42,466	8.9%	40,188	8.7%
合計	430,742	100%	474,532	100%	460,989	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. 2023年度 お役に立った保険金・給付金の状況

保険金・給付金	2021年度		2022年度		2023年度	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額
生命保険金・給付金	173千件	190億円	382千件	331億円	243千件	272億円
損害保険金・給付金	---	68億円	---	79億円	---	95億円
内訳	自動車保険	37億円	47億円	59億円		
	火災保険	25億円	27億円	29億円		
	その他	6億円	5億円	7億円		

➤ 損害保険金・給付金についてはご契約数の蓄積に伴い増加し、特に自動車保険は2022年度と比較して大きな伸びを見せています。

2. 2023年度 お手続き内容別のサポート状況

お手続き内容	2021年度		2022年度		2023年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
ご住所の変更	171,552	39.8%	161,855	34.1%	162,053	35.2%
ご契約内容の変更	164,103	38.1%	182,219	38.4%	206,404	44.8%
保険金・給付金の請求	61,279	14.2%	93,342	19.7%	50,181	10.9%
控除証明書の再発行等	31,987	7.4%	34,912	7.4%	39,575	8.6%
ご契約の復活※	1,821	0.4%	2,204	0.5%	2,776	0.6%
合計	430,742	100%	474,532	100%	460,989	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ことをいいます。

➤ 保険金・給付金の請求、ご契約の復活のサポート数は減少したものの、その他のお手続きのサポート数はご契約数の蓄積に伴い増加し、多くのお客さまの安心をお守りしております。

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. 2023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)



2. 2023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	46,392	終身保険	55,595
医療保険	105,908	定期保険	33,701
がん・三大疾病保険	60,669	火災保険・地震保険※2	47,502
就業不能保険※1	4,143	自動車保険	157,278
介護保険	2,690	その他の損害保険	35,019

※1 健康増進保険の取扱契約件数（10件）も含まれています。

※2 今年度の地震保険付帯率は75.5%です。

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		
	2021年度末	2022年度末	2023年度末
直営店舗	447	449	464
パートナー店舗	261	241	187
銀行提携店舗(提携銀行数)	98(23行)	94(20行)	53(10行)
合計	806	784	704

➤ 2022年度末に比べパートナー店舗や提携銀行の店舗数は減少となりましたが、直営店舗の店舗数は15店の増加となっております。

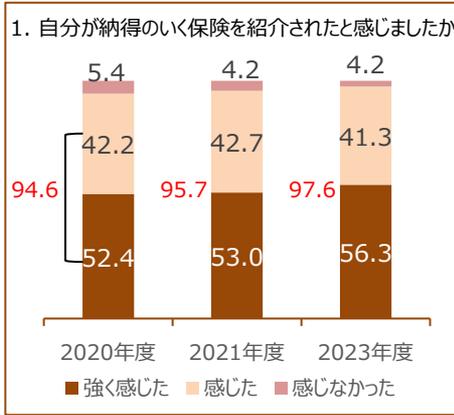
取扱保険会社数		契約商品数/取扱商品総数 (2023年度中実績) ※法人向け商品を含む	288/383
生命保険会社	31社		
損害保険会社等	21社		

品質評価指標 ④ 外部評価

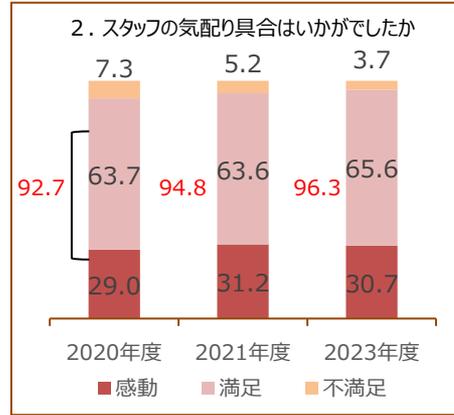
『直営店舗に対する外部機関の覆面調査結果について』

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。
※2022年度は取り組みの見直しのため実施しておりません。

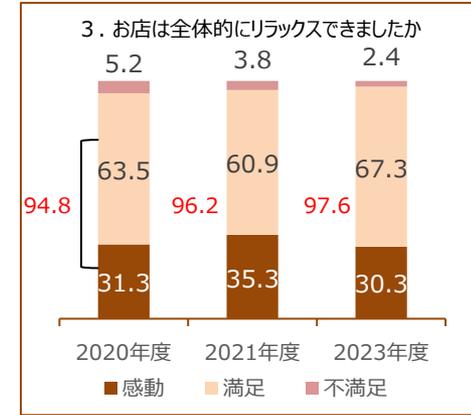
調査時期：2023年8月～10月
調査会社：株式会社RJCリサーチ
調査方法：直営店舗全462店(当時)に対する覆面調査



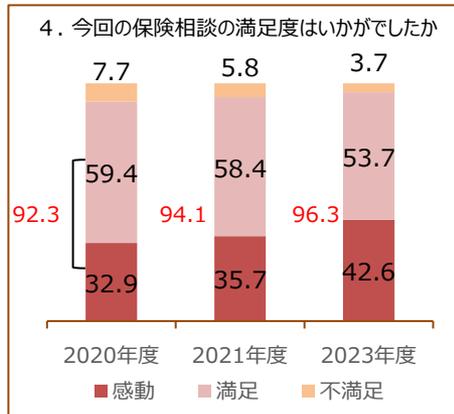
上記の「感じなかった」には、「余り感じなかった」を含む



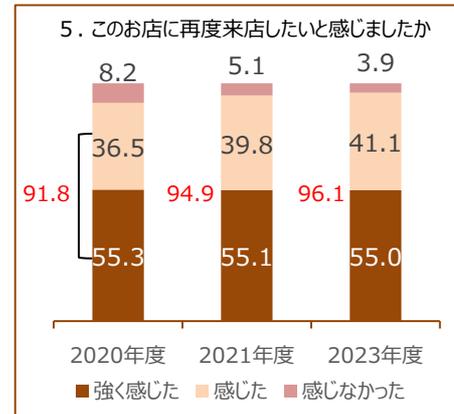
上記の「不満足」には、「やや不満足」を含む



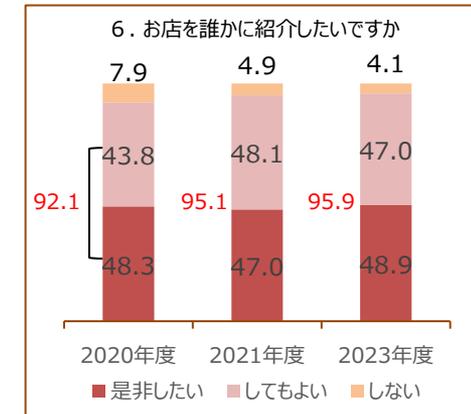
上記の「不満足」には、「やや不満足」を含む



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 お客様の声

当社は「お客様の声」を「お客さまから寄せられたすべての声（問合せ、要望、相談、苦情、紛争、お褒め、感謝等）」と定義しており、「苦情」を「お客さまから寄せられた不満足の説明」と定義しております。

「お客様の声が経営の原点」の理念に基づき、会社に寄せられたお客様の声を集約し、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。記載の数値は直営店のみを対象としたものですが、お客様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。

1. 2023年度 お客様の声 受付状況

受付内容	2021年度		2022年度		2023年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
お褒めの言葉※	50,753	88.3%	10,490	53.1%	3,051	66.9%
ご要望・ご相談	68	0.1%	48	0.2%	42	0.4%
ご不満・アドバイス	6,647	11.6%	9,204	46.6%	6,254	32.6%
合計	57,468	100%	19,742	100%	9,347	100%

※ 2022年度より報告基準を変更しております。

※ 2022年度の「お褒めの言葉」件数に誤りがございましたので、以下の通り修正しております。
誤) 13,826 正) 10,490

3. 2023年度 「お客様の声」を活かした品質改善・品質向上への取り組み

今年度は「お客様の声」を経営に活かす取り組みとして3つの改善を行いました。そのうち1つの事例をご紹介します。

「保険料を支払ったのに、『地震保険継続のご案内』が行き違いで届き、配慮の言葉がない」

「地震保険料を支払ったのになぜ『地震保険継続のご案内』の書類が自宅に届いたのか。『行き違いになったら申し訳ございません』くらい書いてほしい」といったお客様の声をいただきました。

払込票等の書類が保険会社直送の場合は行き違いが起り得るため、送付状のテンプレートに、「本状と行き違いでご対応済の場合は、何卒ご容赦くださいますようお願い申し上げます」という文言を追加しました。

取り組みの成果により、それ以降同内容の苦情は発生しておりません。

2. 2023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	2021年度		2022年度		2023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
相談会関連	953	14.3%	915	9.9%	904	14.5%
申込関連	1,191	17.9%	1,135	12.3%	1,279	20.5%
保全関連	545	8.2%	473	5.1%	687	11.0%
収納関連	249	3.7%	191	2.1%	327	5.2%
保険金・給付金関連	318	4.8%	291	3.2%	440	7.0%
個人情報関連	18	0.3%	46	0.5%	55	0.9%
保険会社関連	2,477	37.3%	5,322	57.8%	1,469	23.5%
その他	896	13.5%	831	9.0%	403	6.4%
合計	6,647	100%	9,204	100%	6,254	100%
総相談件数	840,026	-----	920,638	-----	976,951	-----
ご不満等の発生率	0.79%	-----	1.00%	-----	0.64%	-----

お客さまよりいただいた「お褒めの言葉」

お客さまよりいただいた「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。

「最初は敷居が高いと思っていたけど、勇気を出して予約してみても良かったです」

入社7年目 ライフパートナー

加入中の生命保険の見直しでご来店されたご夫婦です。初回来店時、ご主人さまはあまり見直しに前向きではないと話されていましたが、相談会を進めていく中で各シミュレーションやご主人さまのNISAのお話など多岐に広がる相談会となりました。

回数を進めるごとにご主人さまの警戒心も解け、趣味の話などで盛り上がり、私自身も毎週お会いするのを楽しみにしていました。生存・老後シミュレーションで家計見直しのお話をさせていただいた際に、使途不明金が一定金額あり、その部分をどうすれば改善できるかを考えているうちに、信頼関係が出来上がったように思います。最終的に加入中の保険は全て見直しをすることになり、保障も積立もしっかり考えたうえでご契約いただきました。

「正直最初は敷居が高いと思っていたけど、勇気を出して予約してみても良かったです。保険の話をするだけだと思っていたら、老後資金とか税金とか今まで誰かに聞きたかったけど、どこに行けば教えてくれるか分からなかった不安がずっと晴れた気がします。何を聞いても分かりやすく答えてくれて、飽きさせないように面白い話もしてくれて、毎週毎週が楽しかったよね、人生変わるきっかけになったよねって話していました。最後まで本当に良くしてくれてありがとうございました。これからもよろしく願いいたします」とのお言葉をいただきました。

「話を聞いてもらってよかった。電話のときから本当に対応が素晴らしくて、感謝しています」

入社3年目 コンシェルジュ

お客さまから「昨今の物価高の影響で、保険料が負担になってきているの」と一本のお電話をいただきました。ご来店をいただき、私の方から保険料を抑える方法として、見直しや特約の減額・解約が可能であることをご提案しました。また、その特約を付けるに至った経緯もお伝えし、ご契約当時のことを思い出していただきました。お客さまは保険料を抑えたいというお気持ちが強く、その日は「特約を解約したい」と、特約解約の保全手続きをご希望されました。

数日経って、同じお客さまから電話があり、特約を解約することを考え直したいとのこと。私は「当店のライフパートナーであれば、より良い方法をご提案できます。大変なことも承知していますが、ぜひ一度ご来店されてみませんか?」と申し上げると、後日ご来店いただけることになりました。結果として、今よりも保険料を抑えたプランに見直しをし、お客さまのご要望にあったご契約をいただくこととなりました。

お客さまから帰り際に「話を聞いてもらってよかった。電話のときから本当に対応が素晴らしくて、感謝しています」とのお言葉をいただきました。

「辛いことも多かったけど、おかげで無事手続きを終えられました」

入社13年目 ライフパートナー

「何の手続きをすればいい?」と奥さまが連絡をくださったのは、ご主人さまが亡くなられて数日後のことでした。ご主人さまは亡くなられた日も、いつも通りに仕事に出かけられたそうです。あまりに突然のことで奥さまは「まだ現実を感じられなくて…」とおっしゃっていました。可能な限りお客さまの負担を減らすことを第一に考えて、案内の方法やタイミングに配慮しながら、手続きをすすめました。特に医療保険の給付金請求では、一時金の支払対象となるかどうかで、受け取ることができる金額が大きくかわる状況でした。ご主人さまがご家族のために加入された保険ですので、漏れなく受け取っていただきたいという気持ちでサポートしました。

そんな中「書類の記入と提出をサポートしてほしい」とのご希望で、奥さまがご子息を連れて来店されました。お客さまのサポートをしている時に、ご子息が「ほけんの窓口ってこんなことまでしてくれるんですね。ただの代理店かと思ってた。普通はこんなことしてくれないよ」とおっしゃると、奥さまが「本当にそうだね。普通はこんなことしてくれないよ」と、答えるようにお言葉をかけてくださいました。

無事、一時金の給付も受けられることとなり、すべての手続きが完了した後、奥さまから「辛いことも多かったけど、おかげで無事手続きを終えられました。落ちついたら息子と私の保険の相談に行くから待ってね」とのお言葉をいただきました。

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」を实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」を实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。