

お客さま本位の業務運営に 関する取り組みのご報告

2020年6月30日



「お客さま本位の業務運営に関する方針」策定について

当社は、お客さま第一の取り組みを一層推進するため、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定いたしました。

当社は、「お客さま第一の姿勢」「総合的な安心サービスの提供を通じて広く社会・地域に貢献する」という経営理念のもと、行動指針を定め、お客さま対応の行動規範として掲げる「常にお客さまの立場に立って、真にお客さまのリスクを把握して、それを解決するサービスの提供に努め、お客さまの信頼に応える」を実践しつつ、経営ビジョンの達成に向け全力で取り組んでまいりました。

今後も、お客さまの利便性の向上と地域の発展・利益への貢献に向け、お客さま一人ひとりを大切にしてお客さま第一の業務運営を推進してまいります。

株式会社 ほけんや 21
代表取締役 亀井 隆

「お客さま本位の業務運営に関する方針」と主な具体的取り組み

方針1. 『お客さま第一の姿勢』を掲げ、お客さまに安心と満足を提供します

当社は、行動規範である『常にお客さまの立場に立って、真にお客さまのリスクを把握して、それを解決するサービスの提供に努め、お客さまの信頼に応える』を実践し、お客さまに安心と満足をお届けします。

《主な具体的な取り組み》

当社は、ご契約から万が一の事故の際まで、お客さまが保険という商品と接するあらゆる場面においてご満足頂くため、全社員がそれぞれの立場で「お客さまのために何ができるか」を考え、日々の業務を行います。

方針2. 当社は、常にお客さまのことを考え最良のサービスを提供する組織的販売体制を整備します

当社はお客さまの声を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、お客さま視点で自らの業務をとらえ直すことで事業活動の品質向上に活かしてまいります。

《主な具体的な取り組み》

当社は、お客さまから寄せられたすべての声（問い合わせ、相談、要望、苦情、紛争、おほめ、感謝等）に真摯に耳を傾け、日々のお客さまサービスの改善に活かしています。お客さまから寄せられた声を真摯に受け止め、品質向上・お客さま満足度向上に活かすために、各種社内会議にて、業務改善に関する審議を行っています。

お客さまの声の収集や、これに基づく改善活動を積極的に推進し、これらの記録を集約・分析いたします。

これらの活動に取り組むため、当社では、国際規格であるISO9001の認証を、2011年から取得しており、PDCAサイクルに基づくお客さま対応管理態勢の継続的な改善向上を図ってきました。

方針3. 推奨方針に基づく保険募集とその検証を徹底して行います

当社は、取扱い保険会社の比較、推奨販売を実施することにより、契約プロセスの透明化に努め、お客さまのリスクに応じた最適なお提案を致します。

《主な具体的な取り組み》

毎年推奨方針を定めて、推奨フローを作成し募集を行っています。

募集手続きはすべて「比較説明 推奨販売記録」に記録し、これらの記録を検証することで、推奨方針に基づき募集を適切に行っているかモニタリングを徹底します。

これらの記録を集約、分析するとともに最新の取扱い保険商品の内容の検討も随時行い、推奨方針を定期的に見直し、これに基づき全社員が一定のスキルによりお客さまの意向に沿った商品を提供する体制を作ります。

方針4. 当社は重要な情報のわかりやすい提供に努めます

お客さまの様々なリスクをとらえ、関連する情報を的確かつ豊富に提供します。これにより、お客さまが自らのリスクに気づき、より適切な意向が持てるように努めます。

《主な具体的な取り組み》

お客様の契約の付保内容を整理しリスク分析を行い、情報提供を行います。

地震に対するリスクの意識が低い地域であるため、地震保険の情報提供と付帯率の向上に努めます。

店頭およびホームページやお客さま向けセミナーでの情報の提供とあわせて、本社社屋の壁面に設置したデジタルサイネージ（電光掲示板）での情報提供を充実するなど、お客さまはもとより地域に役立つ情報発信を行ってまいります。急激に変化する社会情勢の中、常にタイムリーな情報提供とサービスを継続できるよう、地域社会や地域経済に貢献し続け、なくてはならない保険代理店を目指します。万が一の災害時には、お客さまの生活はもとより地域の皆様の支援も必要になります。交通安全・防犯・防災対策等の有益な情報発信に取り組むことにより、地域の安心と安全の提供に役立っていきます。

方針5. お客様のニーズに合った商品・サービスを提供いたします

当社は、社会環境の変化に伴うリスクや多様化するお客様ニーズに迅速かつ柔軟に対応し、「お客様の安心と満足」を実現するため、お客様との対話をベースに、必要かつ十分な情報提供とお客様の真のニーズ把握、最適な商品・サービスの提供を行います。

《主な具体的な取り組み》

保険相談の受付件数を増大させ、対面によるリスクコンサルティング手法によりお客様の真のリスクに基づく意向把握を徹底し、常に最適な保険を提案します。

方針6. お客様第一の業務運営を実現するための教育・研修体制を充実させ、人材育成に努めます

当社は、「お客様第一」の実現に向け、代理店経営の安定・発展の礎としてコンプライアンスへのより一層の取り組みを図ります。高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公平に業務を行います。『コンプライアンス』がすべての役職員に実践されるよう浸透・徹底に継続して取り組みます。また、当社は、社員相互のコミュニケーションを強化し、常にお客様のことを考え最良のサービスを提供する組織的販売体制へ向けた、社員の積極的な参加意識を築きます。

《主な具体的な取り組み》

研修体制

コンプライス研修の実施

代理店内務研修の実施

意向把握、情報提供、比較推奨販売の訓練 ロープレの実施

アンケートの積極回収と評価コメント収集による従業員への動機付け

「お客さま本位の業務運営に関する方針」に係る 取り組み成果指標 (KPI) の設定について

株式会社ほけんや21では、「お客さま本位の業務運営に関する方針」(以下、本方針)の定着度を客観的に評価するため、取り組み成果指標(KPI)を以下の通り設定し公表します。当社では、これまでお客さまの最善の利益を追求し、お客さまから信頼され選ばれる会社であり続けるために本方針に基づく業務運営を推進してきました。その水準および進捗度等を検証するため、KPIを設定し、一定期間ごとにその内容等をチェックし、改善に取り組んでまいります。

※KPIとはKey Performance Indicatorの略 企業目標の達成度を評価するための重要業績指標

お客さま満足度の向上を重点施策とし、お客さまからのご指摘を社内で共有し、日常の業務改善や経営の改善に活かすべく取り組んでまいります。お客さまに対して日常生活のリスクに対して、幅広く情報提供するツールを開発し内容を充実させます。

1.お客さまの声

「お客さまの声」(苦情・相談、問合せ・意見、要望・お褒め、感謝)の件数と属性の集約・分析をします。当社によせられた「お客さまの声」を宝物と位置づけ、毎月のミーティングにおいて社内で情報を共有し業務改善につなげます。

分析項目

お客さまの声受付件数 苦情・相談、問合せ・意見、要望・お褒め、感謝
4区分のお客さまの声を類型、原因分類に分けて集約

2.地震保険の付帯率の向上

お客様の契約の付保内容を整理しリスク分析を行い、情報提供を行います。地震に対するリスクの意識が低い地域であるため、地震保険の情報提供と付帯率の向上に努めます。

分析項目

四半期ごとの地震保険付帯率

3.地域とのコミュニケーション

電光掲示板、ホームページを使って、日々お客さまへさまざまな角度から情報発信に努めています。当社は交通量の多い国道沿いにあり、電光掲示板を建物の壁面に設置し情報を発信しています。

分析項目

電光掲示板による情報発信の更新回数

4.新規保険相談

対面によるリスクコンサルティング手法によりお客様の真のリスクに基づく意向把握を徹底し、常に最適な保険を提案します。

分析項目

お客さまの新規相談件数を、損保・生保ごとに集約

5.お客さまアンケート

当社の提案内容や事務手続き、サービスに関する評価・ご意見をいただくことを目的として、ご契約者を対象とした「お客さまアンケート」を新規ご契約時に実施しています。調査結果のうち「ご提案内容」については、当社の募集品質に対するご契約者の満足度を示す指標として、より高い「お客さま満足度」を目指し、お客さまのご意向に沿った保険提案の品質向上に努めてまいります。

分析項目

回収率 回収件数 質問に対する回答結果 お客さまの評価コメント

取 り 組 み 計 画 一 覧

1.お客さまの声

お客さまの声受付件数

対前年比10%増

2.地震保険の付帯率の向上

地震保険の付帯率

80%以上

3.地域とのコミュニケーション

電光掲示版による情報発信

2カ月に1回更新

4.新規保険相談

新規相談件数

月20件以上

5.お客さまアンケート

ご契約者を対象とした「お客さまアンケート」を新規ご契約時に実施

① 回収率(アンケート依頼件数に対する回答割合)

30%

② サービスについての総合評価

月平均値4.5以上

③ お客さまからの評価コメントで頂いた

『わかりやすい』『丁寧』のキーワード件数

対前年比10%増

取 り 組 み 結 果

1.お客さまの声

お客さまの声受付件数

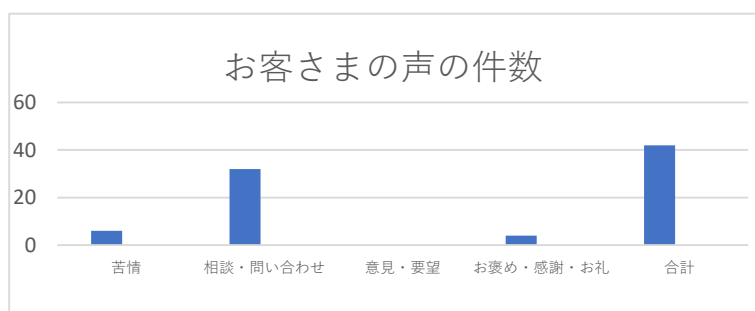
お客さまの声受付件数

(2019年度)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
本社	2	1	4	3	1	4	2	2	4	3	2	2	30
広島中央	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
合計	3	2	5	4	2	5	3	3	5	4	3	3	42

お客さまの声の区分別内訳

区 分	2019年度
苦情	6
相談・問い合わせ	32
意見・要望	0
お褒め・感謝・お礼	4
合計	42



2.地震保険の付帯率の向上

地震保険の付帯率

四半期ごとの地震保険付帯率

(2019年度)

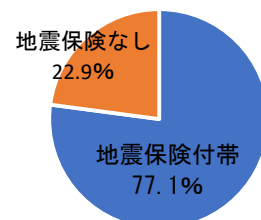
	6月	9月	12月	3月
地震保険付帯率	73.7%	75.3%	73.6%	77.1%

火災保険地震保険付帯率

(2019年3月)

	ほけんや21	同一チャネル 全国平均(参考)
地震保険付帯率	77.1%	68.0%

地震保険付帯率



3.地域とのコミュニケーション

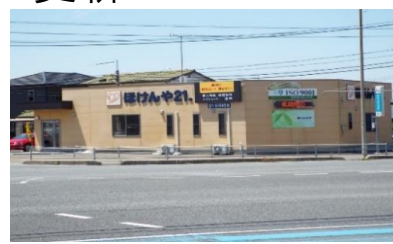
電光掲示版による情報発信

当社では社会貢献活動の一環として、本社社屋の外壁に地域の安心・安全に関するメッセージを表示する電光掲示版を2020年1月に設置いたしました。地域のみなさまが安心して暮らせるよう、地域におけるコミュニティ活動や交通安全、防災、犯罪を未然に防止し安全を確保するための防犯活動への積極的な支援に努めます。

電光掲示版による情報発信（2020年1月より導入）

2020年1月 生保会社と連携し商品説明のCM
 2020年2月 生保会社と連携し商品説明のCM(別バージョン)
 2020年3月 山口県警察本部から依頼を受けた、テロ対策啓発ビデオ

※2019年度は3カ月で3回の更新



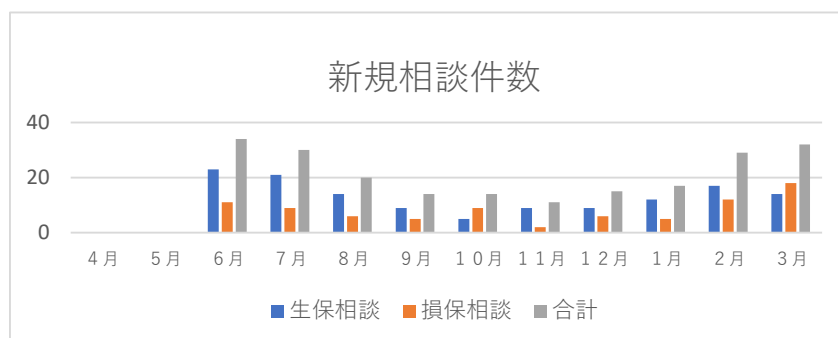
4.新規保険相談

新規相談件数

新規相談件数

(2019年度)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
生保相談	—	—	23	21	14	9	5	9	9	12	17	14	133
損保相談	—	—	11	9	6	5	9	2	6	5	12	18	83
合計	—	—	34	30	20	14	14	11	15	17	29	32	216



2019年度
 月平均新規相談件数
21.6件

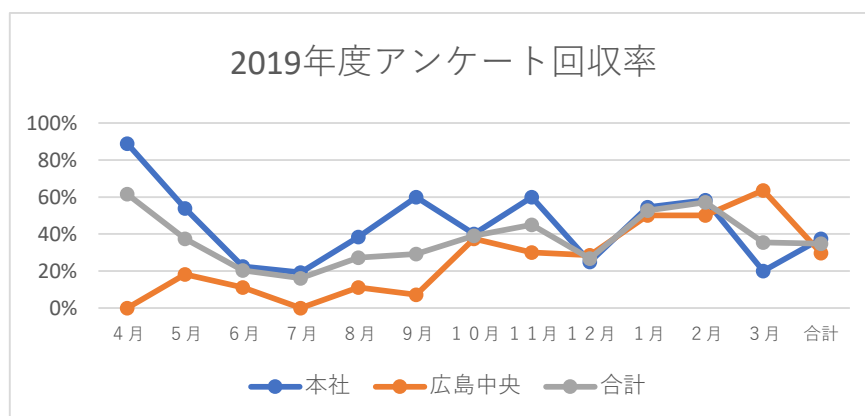
5.お客さまアンケート

①回収率(アンケート依頼件数に対する回答割合)

アンケート回収率(生保・損保)

(2019年度)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
本社	89%	54%	23%	19%	38%	60%	40%	60%	25%	55%	58%	20%	37%
広島中央	0%	18%	11%	0%	11%	7%	38%	30%	29%	50%	50%	64%	30%
合計	62%	38%	20%	16%	27%	29%	39%	45%	27%	53%	57%	35%	35%



②サービスについての総合評価

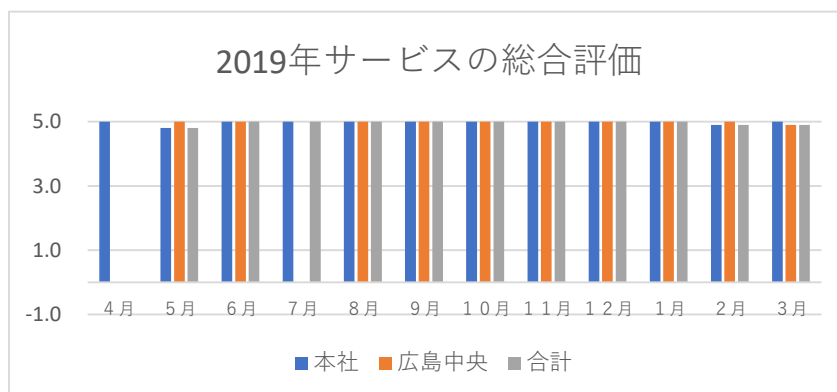
ほけんや21のサービスを総合的に見て、どのような評価をされますか。

5. とてもよい 4. まあまあ良い 3. どちらともいえない 2. あまりよくない 1. 非常に悪い

総合評価の月平均値

(2019年度)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
本社	5.0	4.8	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.9	5.0
広島中央	0.0	5.0	5.0	0.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.9
合計	0.0	4.8	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.9	4.9



③お客さまからの評価コメントで頂いた『わかりやすい』『丁寧』のキーワード件数

評価コメントで頂いた『わかりやすい』『丁寧』のキーワード件数 (2019年度)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
本社	4	3	5	3	1	1	4	2	0	1	5	3	32
広島中央	0	1	0	0	0	1	2	1	0	2	1	7	15
合計	4	4	5	3	1	2	6	3	0	3	6	10	47

アンケート全件のうち『わかりやすい』『丁寧』のキーワードが占める割合 (2019年度)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
本社	50%	43%	56%	60%	20%	17%	67%	33%	0%	17%	36%	38%	39%
広島中央	0%	50%	0%	0%	0%	100%	67%	33%	0%	50%	50%	50%	45%
合計	50%	44%	50%	60%	17%	29%	67%	33%	0%	30%	38%	45%	41%

