

「お客さま本位の業務運営に関する方針」の 具体的取組みに関する成果指標(KPI)について

当社が2017年7月31日に策定しました「お客さま本位の業務運営に関する方針」において公表しました「具体的な取組み内容」に関して、具体的取組みに関する成果指標(KPI)をまとめましたので、公表させていただきます。

今後ともお客さま本位の代理店であり続ける為に取り組むに関する成果指標を定期的に公表するとともに、より良い商品・サービスを実現するための見直しを検討してまいります。

2018年1月31日



株式会社ほけんのぜんぶ

〒171-0014 東京都豊島区池袋2-53-5 KDX池袋ウエストビル9F

Tel.03-6907-9070 Fax.03-5954-1940

I. お客さま本位の業務運営の実施 及び浸透に向けた取組みについて

1. コンプライアンス・ガイドブックの制定

2017年8月31日に、募集人のコンプライアンス(法令遵守)意識及び保険業法に対する理解を向上させ、すべてのお客さまに対して良質な募集活動を行えるよう、従来のコンプライアンスマニュアルに加え、新たに制定いたしました。

制定したコンプライアンスガイドブックは従来のコンプライアンスマニュアルと同じく社内ポータルサイトを通じて全ての募集人が閲覧することが可能となっております。

当社の特色である「高い募集品質」をより一層向上させるべく、これからも業界最高品質の募集活動を行ってまいります。

The image shows the cover of the 'Compliance Guidebook' (コンプライアンス・ガイドブック) and a flowchart of the process. The cover includes the title, date (2017/08/31), and company information for 'ほけんのぜんぶ' (Hoken no Zenbu). The flowchart illustrates the process from '内容の説明' (Content explanation) to '最終意向の把握、当初意向との相違点の確認' (Understanding final intentions and checking for discrepancies), leading to '意向と契約内容の確認の機会' (Opportunity to confirm intentions and contract content).

社外秘

CP2908-06
2017/08/31

コンプライアンス・ガイドブック

株式会社 ほけんのぜんぶ
2017年8月31日 作成

ほけんのぜんぶ

株式会社ほけんのぜんぶ
〒117-0014 東京都豊島区池袋3-34-15 池袋東武ビル5F
Tel. 03-5567-0070 Fax 03-5564-1940
Copyright (C) ほけんのぜんぶ All Rights Reserved.

【目次へ】

した上で、当該コー
リスクや保険のコー
です

障(補償)をお望み
します

の提案を行います

内容の説明

お客様の希望に合わせて商品内容の説明
を行います

最終意向の把握、当初意向との相違点の確認

契約意思

お申込み手続き前に、当初意向と最終意
向の相違を確認し、異なる場合は相違した
理由を説明します

意向と契約内容の確認の機会

意向確認書面に該当するプロセスです

13

Copyright (C) ほけんのぜんぶ All Rights Reserved.

I. お客さま本位の業務運営の実施 及び浸透に向けた取組みについて

2. ほけんのぜんぶミッションステートメントの制定

2017年9月6日、当社はお客さま中心の経営方針や業務運営を実施し、保険業界において当社が果たすべき使命を全うすべく、新たにミッションステートメントを制定いたしました。

「ほけんのぜんぶ」という社名に込められた意味を当社の全ての役職員が共通の使命として保持し、今後ともお客さま本位の業務運営の実現に邁進してまいります。

ミッション・ステートメント

私たちは「ほけんのぜんぶ」をお届けします

私たちの使命は、お客さまの人生において
保険が必要なあらゆるシーンで、
最良の商品、サービスを提供し、
本当のご安心をお届けすることです。

I. お客さま本位の業務運営の実施 及び浸透に向けた取組みについて

3. ボランティアへの取組み

従業員の倫理観醸成、社会貢献への取組みの一環として当社では毎月朝の時間帯の清掃ボランティアを行っております。

開催拠点：東京本社・札幌支店・大阪支社・松山支店
開催回数：6月/1回 7月/4回 8月/3回 9月/1回

・6月14日より社会貢献プロジェクトとして「清掃ボランティア活動」を全国の各拠点にて開催しております。

・6月～9月にかけては東京本社・札幌支店・大阪支社・松山支店にて開催を行い、朝の時間帯に全国総計100名を超える従業員が清掃ボランティアに携わりました。

・当社が7月に開設した中国支店が9月より業務開始を行った他、今後とも各地に拠点を増やしていく事を想定しており、本取組は地域社会への貢献の為の全国的な施策としてこれからも推進してまいります。

第1回
清掃ボランティア活動実施報告
～社会貢献プロジェクト～

ほけんのぜんぶ

■活動目的/概要

4S向上＝社会貢献プロジェクト（清掃活動）をスタートいたしました。
第1回目となった6/14の参加者は、全部で49名と多くの従業員の皆さまにご参加いただき、社会貢献の第一歩を踏み出すことができました。ありがとうございます。

東京本社

札幌支社

大阪支社

松山支社

■清掃活動に参加された方々の声

- ・さすがしく朝の時間を過ごすことができました
- ・短時間でもいいのでこういう活動を継続していくことが大事だと思います
- ・街がキレイになって嬉しいですし、部署のメンバーとも掃除をしながらではありますが、コミュニケーションもとる事が出来てよかったです
- ・ごみ拾い中に地域の方々と挨拶を交わすことなど、朝の時間を有効に活用できました。

実施日：2017.06.14

Ⅱ. 保険募集管理等について

1. 2017年上期(4月～9月)のご報告について

多くのお客さまにご支持頂き、大切な契約をお任せいただけることが、私たちの募集活動の評価の表れであると考えています。

□ご契約者数およびお預かりしているご契約件数(2017年4月～9月末)

ご契約者数	2,679名
お預かりしているご契約件数	3,464件

【保険料払方別ご契約件数】
(生命保険/新契約)

□ご契約いただいた商品数および取扱保険会社総数

契約商品数/取扱商品数	124商品/32社
-------------	-----------

払方	契約件数
月払	3,213
年・半年払	102
一時払	149
合計	3,464

私たちは、お客さまの一人ひとり異なるニーズに合わせて最良の商品をご案内することが大切であると考えております。そのため、当社で取扱っております保険商品を幅広くご推奨するとともに、保険料のお支払い方法についても、お客さまのニーズに合わせてご案内しております。

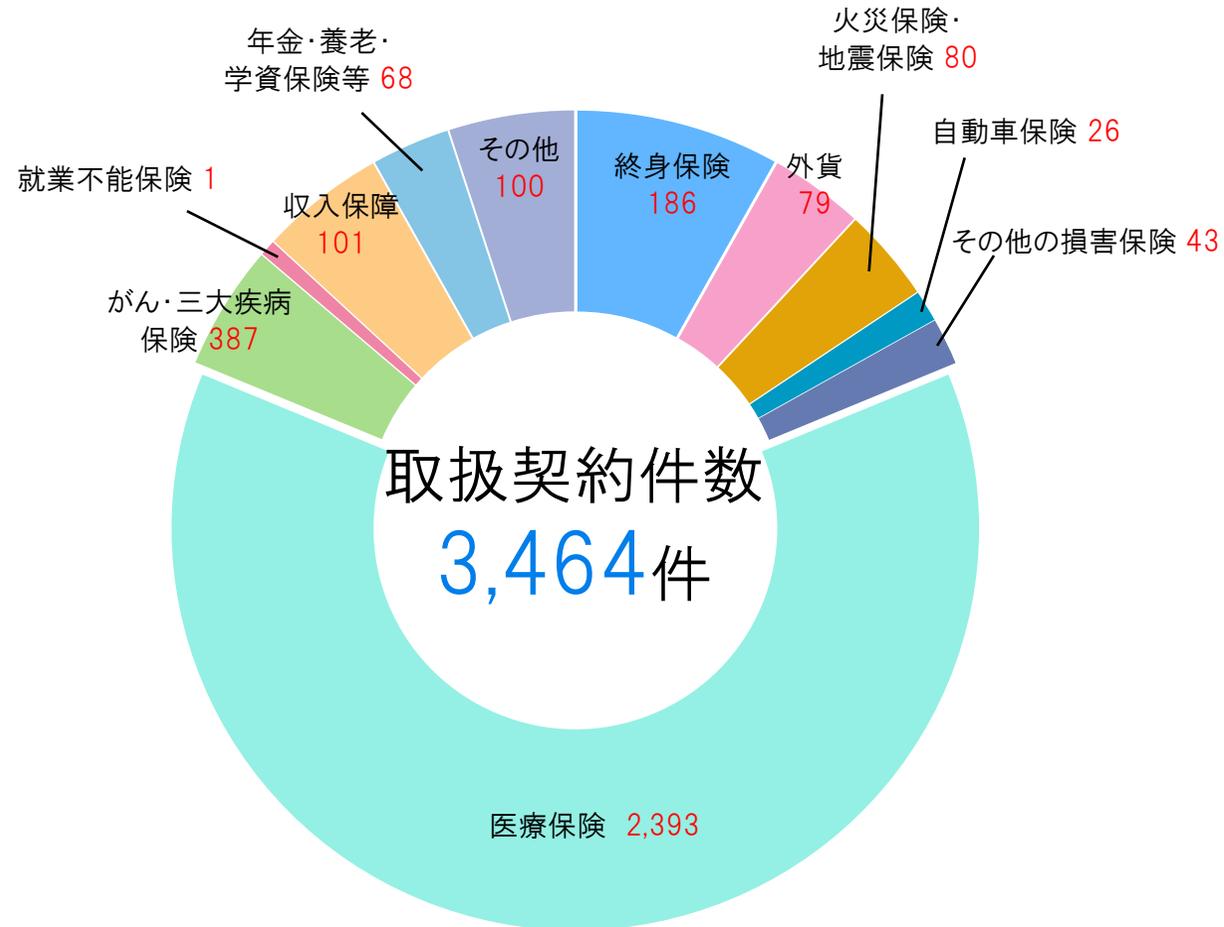
Ⅱ. 保険募集管理等について

□商品種目別のご契約件数(2017年4月～9月末)

第1分野	333
第2分野	149
第3分野	2,982
計	3,464

私たちは、医療保険(第三分野)を取扱う代理店から始まり、2016年に社名を「ほけんのぜんぶ」と改めると共に、第一、第二分野をも取扱い始めました。

今後は、あらゆる分野の商品をもとに、お客さまにご安心して頂ける商品・サービスを幅広くお届けしてまいります。



Ⅲ. お客さまへの情報の提供について

1. 意向把握・情報提供段階における良案内の件数

当社の品質管理部門において募集人の通話音声を確認し、毎月良案内音声の評価を行っております。

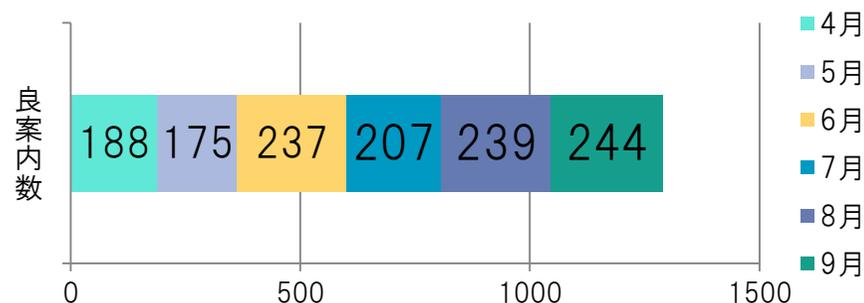
□良案内基準

当社品質管理部門より不適切案内との指摘無くかつお客さまより感謝のことばやご配慮を頂いていることが通話音声よりわかること

当社品質管理部門においては募集人の不適切な案内を指摘するだけでなく、お客さまに対するサービスの品質が高いご案内を推奨し奨励しております。

今後は良案内の多い募集人に対する評価制度への反映など、募集人がより高品質のご案内・サービスをお客さまにお届けできるような体制を作り上げてまいります。

□4～9月良案内数合計 **1,290件**



IV. お客様のご意向に沿った商品・サービスの提供について

1. 初回成立率について

お客様にご安心いただき末永く当社とお付き合い頂く為の指標として、当社では毎月初回成立率を算出しております。

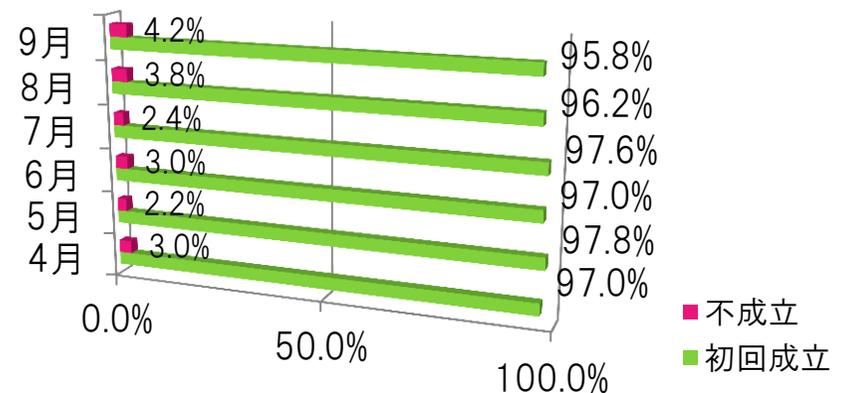
□初回成立率

お申込み頂いた保険契約の内、保険会社において保険契約として成立したもの（現在成否判定待ちのものも含む）

お客様とのコミュニケーションの中でご意向を把握し、ご要望に沿う商品を推奨している結果として、当社の初回成立率は90%以上の高い水準で推移しております。

本指標は当社の「お客様への高い募集品質」の現れとして、今後とも高水準を維持してまいります。

□初回成立率（成否判定待ちを含む）



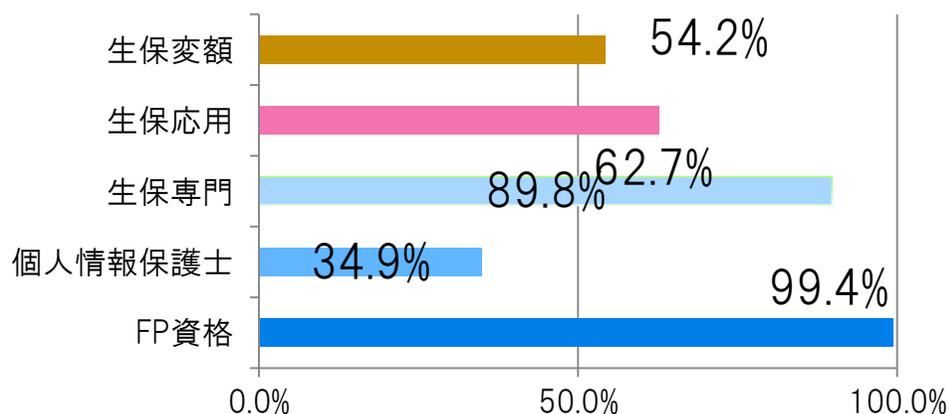
V. 従業員の評価体制に向けた取組みについて

1. 従業員教育と資格取得率について

従業員の保険知識、傷病知識習得のため、入社時において導入研修をすべての従業員に対し行っております。
また、募集人に対する資格取得支援も行っております。

□ 主な資格取得率(2017年9月時点)

※対象人数:入社1年以上の営業部に所属する従業員



導入研修(一部抜粋)
テレマーケティングにおける話法
30年後の日本
社会保障制度 医療・年金・介護
ほけんのキホン
七大疾病 がん
七大疾病 心疾患
七大疾病 脳血管疾患
七大疾病 高血圧症
七大疾病 糖尿病
七大疾病 腎不全
七大疾病 肝硬変
保険事業の社会貢献性
保険対面募集について
生命・損害・医療保険の基礎知識
保険と税金
ライフイベントと費用について
営業研修

～ 参考 ～

「お客さま本位の業務運営に関する方針」の策定について

「ほけんのぜんぶミッション・ステートメント」の制定について

当社コーポレートサイト

この資料は下記により作成されました。



株式会社ほけんのぜんぶ

〒171-0014 東京都豊島区池袋2-53-5 KDX池袋ウエストビル9F

Tel. 03-6907-9070 Fax. 03-5954-1940

株式会社ほけんのぜんぶは、本資料に含まれる情報をもたらす一切の影響、本資料の内容に関する正確性、妥当性、適法性について責任を負うものではありません。本資料は、株式会社ほけんのぜんぶの承諾なしに貴社以外の第三者の閲覧に供することはできません。

本資料のいかなる部分も一切の権利は株式会社ほけんのぜんぶに帰属しており、電子的または機械的な方法を問わず、いかなる目的であれ、無断で複製または転送されることは禁止されております。