

「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

(集計期間 2017年10月～2018年3月)

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7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. ほけんのぜんぶ倫理綱領の制定

2017年11月7日に、当社の使命を達成し続ける為に必要となる、役職員が保持すべき内面的な倫理観・道徳観を示すために、ほけんのぜんぶ倫理綱領を制定いたしました。

制定した倫理綱領は当社のコーポレートサイトに掲載し、何方でも閲覧可能となっております。

<https://hoken-all.co.jp/ethics.php>

当社の理念・ビジョンを実現し、お客さま本位の業務運営を遂行する為に役職員に求められる倫理的基準として、今後役職員に対する社内評価基準として反映してまいります。



I. お客様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. 当社のコーポレートサイトのリニューアル

2017年12月20日に、当社のコーポレートサイトをリニューアルいたしました。

サイトはこちら

今後も、新しくなりました当社コーポレートサイトを通じて、当社の取組み状況をわかりやすく、定期的に公表してまいります。



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：10月/2回 11月/4回 12月/3回 1月/2回
2月/1回 3月/1回

- ・2017年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。
- ・10月～3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、冬季で寒い日が続いたものの、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。
- ・単月のみ、一度だけの参加でなく、繰り返し参加される従業員も増加しており、ボランティアを通じた地域社会への貢献性への関心が社内に浸透しつつあります。



Ⅱ. 保険募集管理等について

1. 2017年下期(10月～3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10月～2018年3月末)

ご契約者数	3,205名
お預かりしているご契約件数	4,068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	138商品/29社
-------------	-----------

払方	契約件数
月払	3,667
年・半年払	131
一時払	270
合計	4,068

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。

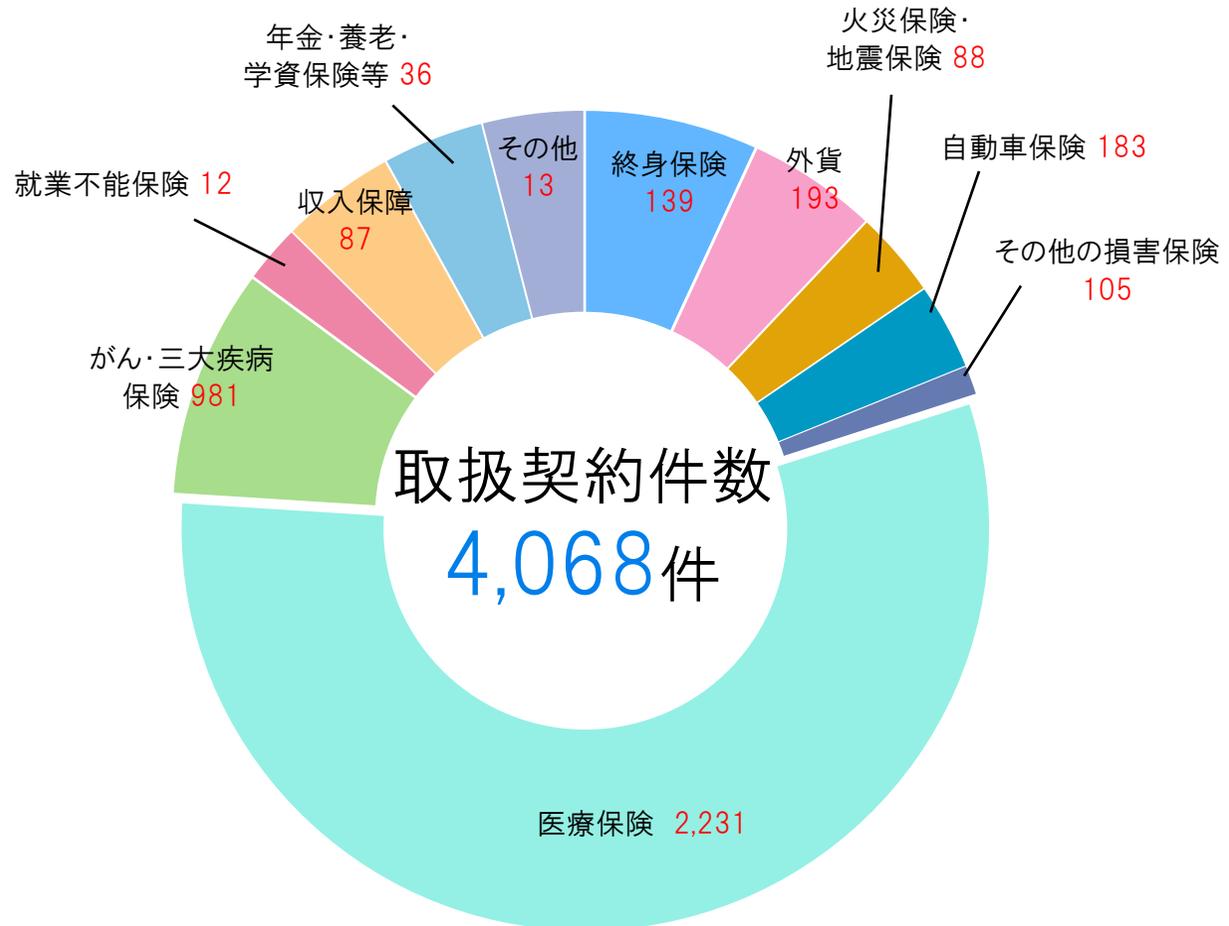
Ⅱ. 保険募集管理等について

□商品種目別のご契約件数(2017年10月～2018年3月末)

第1分野	467
第2分野	376
第3分野	3,225
計	4,068

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。

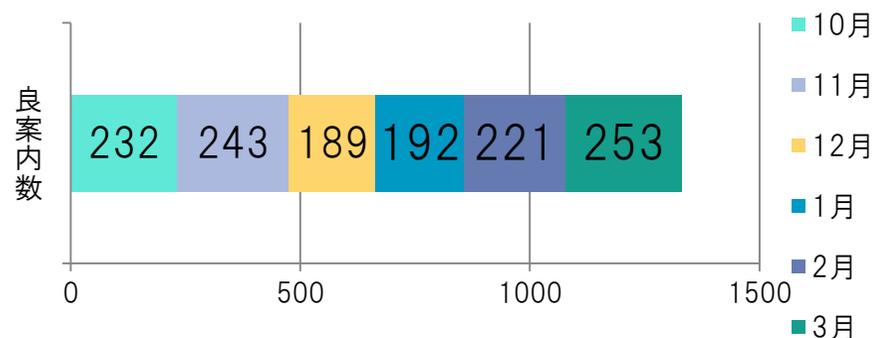
□良案内基準

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。

□10～3月良案内数合計 **1,330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。

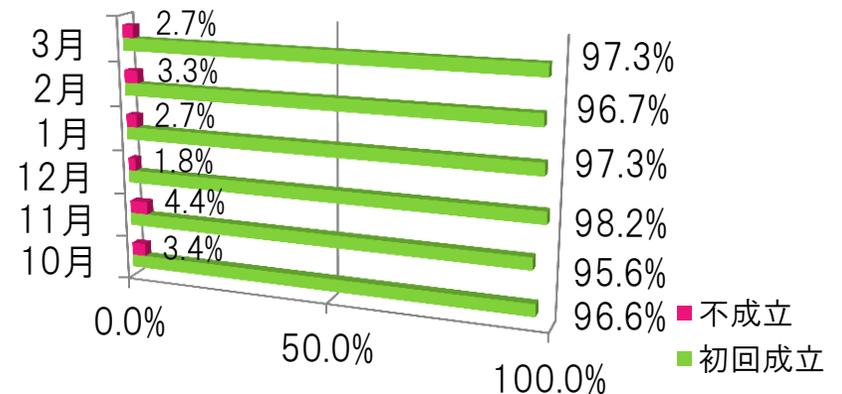
□初回成立率

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引き続き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）



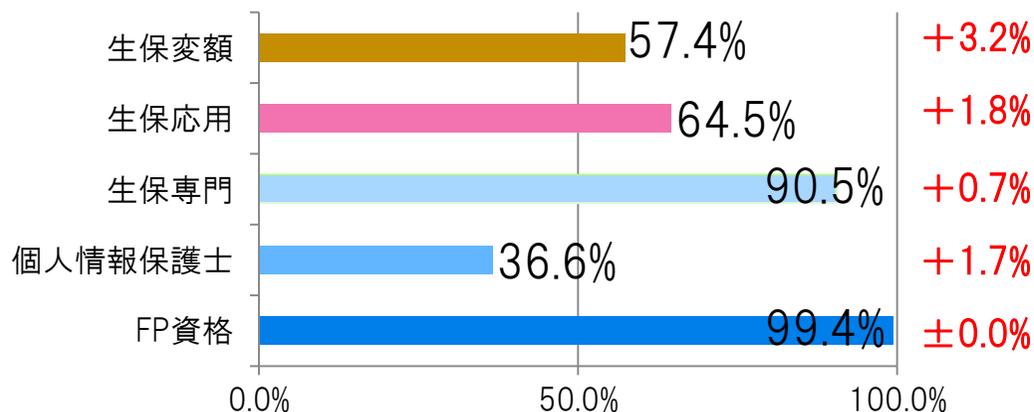
V. 従業員の評価体制に向けた取組みについて

1. 従業員教育と資格取得率について

- ・前半期に引き続き、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。
- ・募集人に対する資格取得支援の結果として、資格取得率も増加しております。

□ 主な資格取得率(2018年3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	

VI. 方針の改定について

1. 2018年7月31日付でお客様本位の業務運営に関する方針を改定いたしました。

・当社がお客様中心の業務運営を行う上で日々遂行しております施策などを網羅的・一般的に公表することによって、明瞭かつ透明性の高い経営を行う為にこの度、「お客様本位の業務運営に関する方針」の改定を行いました。

<https://hoken-all.co.jp/news/93.html>

The screenshot shows the website header with the logo 'ほけんのぜんぶ' and navigation links for '事業紹介', '会社情報', '経営方針', and '採用情報'. A search icon and a 'お問い合わせ' button are also present. The main content area features a breadcrumb trail: 'HOME > お知らせ一覧 > 「お客様本位の業務運営に関する方針」の改定について'. Below this is a large 'お知らせ' (Notice) section. The notice title is '「お客様本位の業務運営に関する方針」の改定について' with a date of '2018.7.31'. The text of the notice states that the company has revised its policy to be more customer-centric and transparent. A sidebar on the right contains a list of years from 2013 to 2018, with 2018 selected. At the bottom, there is a contact information box for 'ほけんのぜんぶ' with phone, fax, and email details. The footer includes a small icon and the URL 'http://hoken-all.co.jp/utility/cs_policy.html'.

VI. 方針の改定について

1. 改定内容について

・今回、改定によって新たに記載されました各項目に関しても、半期に1度の頻度によって、KPI化できるものを公表させていただきます。

《 改定により追加された項目について 》

方針2

- ・お客さまのご意向を事後的にチェックできるよう、履歴や記録を残していること。
- ・お客さまの個人情報を当社の最重要資産であるとし、プライバシー保護に努めていること。

方針4

- ・お客さまのご意向にお応えする為に共同募集代理店と共同し適切なご提案を行っていること。
- ・お礼のお手紙などを通じてお客さまの声の収集・調査を行い、今後のご案内や従業員の評価体制に反映させていること。
- ・ISO10002を取得し、お客さまから頂きました不満足の意味の表明を調査し今後のご案内に改善していること。
- ・訪問販売においても募集人の保険募集の履歴を残し、監査部門において確認・調査をおこなっていること。

方針5

- ・お客さま満足度を高める為の研修やテスト、Eラーニングを実施していること。
- ・お客さまに最適なご提案ができるように推奨資格を社内で定めていること。

～ 参考 ～

□2017.08.10

「お客さま本位の業務運営に関する方針」の策定について

□2017.09.06

「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

□2017.11.07

「倫理綱領」の制定について

□2017.12.20

当社コーポレートサイトリニューアル

□2018.01.31

前半期の取組みに関する成果指標(KPI)について

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。