

「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 2018年10月～2019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。

株式会社ほけんのぜんぶ

I. お客さま本位の業務運営の浸透に向けた取り組みについて

当社は理念やお客さま本位の業務運営に関する方針、その他指針の浸透に向けて以下の取り組みを行っています。

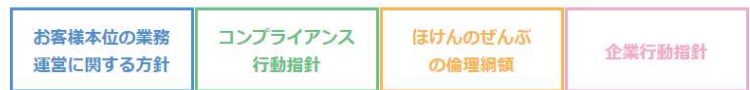
□理念の日の制定・実施

創業日である毎月26日に、責任者から当社のビジョン・理念・戦略・各種方針の再共有を行う場を設けています。



□各種方針の制定と掲示

ビジョン実現のための企業行動指針・倫理綱領に続き、コンプライアンス行動方針を制定しました。



数ある方針は従業員への浸透のため社内ポータルサイトに集約開示、各拠点において掲示しております。



これからも日々の研修を通じて、本方針を含めた会社の理念の浸透に向けた取り組みを行ってまいります。

II. 保険募集管理とお客様への情報提供機会について



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。

□ ご契約世帯数およびご契約件数

| | |
|-------------|--------|
| ご契約世帯数 | 4,182件 |
| お預かりしたご契約件数 | 5,263件 |

□ ご契約いただいた保険商品種類数

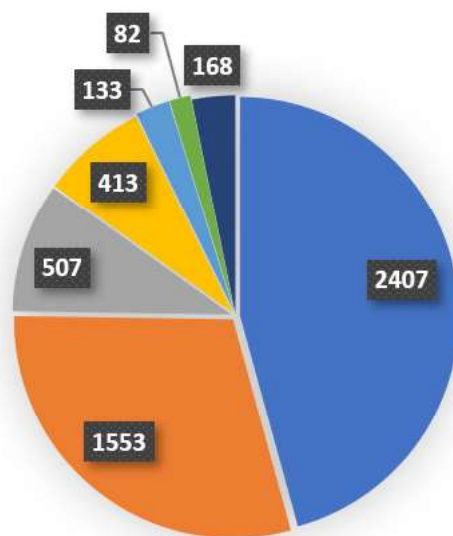
| | |
|-------|------|
| 契約商品数 | 99商品 |
|-------|------|

□ 取扱い保険会社数

| | |
|----------|-----|
| 生命保険会社 | 17社 |
| 損害保険会社 | 7社 |
| 少額短期保険会社 | 3社 |

□ ご契約保険商品種別 ならびに詳細

| | |
|------|-------|
| 第1分野 | 652 |
| 第2分野 | 1,697 |
| 第3分野 | 2,914 |
| 計 | 5,263 |



- 医療保険
- 自動車保険
- がん・特定疾病保険
- 終身保険
- 収入保障保険
- 火災保険
- その他

お客様の保険をお預かりするだけでなく、万が一の際にお役立ていただけるよう、保険をご継続いただいていることが、業務品質の表れだと考えております。

□ ご契約継続率 (2019年9月1日時点)

■ 訪問販売部門

| | |
|---------|-------|
| IQA 1 3 | 97.8% |
| IQA 2 5 | 94.9% |
| IQA 3 7 | 91.9% |

■ 訪問販売部門以外

| | |
|---------|-------|
| IQA 1 3 | 89.9% |
| IQA 2 5 | 81.1% |
| IQA 3 7 | 76.2% |

保険本来の目的に沿ってお客様にお役立てできるよう、訪問販売部門IQA13は98%以上（訪問販売部門以外は95%以上）、となることを一つの指標として、ご継続いただくための取り組みを行ってまいります。

Ⅲ. お客様のご意向に沿った商品・サービスの提供について

より多くのお客様のニーズに応え、末永く安心して当社とお付き合い頂く為、以下の取り組みを行っています。

□ お客様の声

| | |
|-----------|------|
| お客様の声の総件数 | 112件 |
| お褒めの言葉 | 6件 |
| ご要望 | 65件 |
| ご不満の申し出 | 41件 |

■ ご不満のお申出の内訳

| | |
|--------------|-----|
| マナーに関する苦情 | 19件 |
| 個人情報の取扱いについて | 2件 |
| 商品内容の説明について | 9件 |
| 保険料払込関連 | 2件 |
| 契約引受関連 | 4件 |
| 保険金請求等保全関連 | 2件 |
| その他 | 3件 |

弊社では、お客様よりお申し込み後、お客様へご契約内容の確認のご連絡を実施。

4月よりご連絡時に、従業員のお客様対応に関するアンケートを定期的に行ってまいります。

□ お客様の声収集の取り組みについて

「ISO10002 (JIS Q 10002)」認証
2015年9月11日、苦情対応マネジメントシステムの国際規格である「ISO10002 (JIS Q 10002)」に適合していると、ビューローベリタスジャパン株式会社より認証を取得更新し続けております。



□ 無料相談・情報ポータルWEBサイトの開設

保険の無料相談サイトをリニューアルしました。

当社事業所のない地域からのお問合せにも対応し、より多くのお客様に情報提供できる体制を強化するため、事業所の拡充、共同で保険募集を行うパートナー様との提携を行っております。



□ 共同募集社数

共同募集社数

8社

□ 事業所数

事業所数※

6か所

※東京・大阪・北海道・愛媛・岡山・神奈川

□ 従業員数

従業員数(2019.3末時点)

309名

ほけんのぜんぶグループ拠点一覧



□ 成立・継続データの評価体系への参入

当社では、多くのお客様に選ばれることだけでなく、保険契約の申込後成立されているか、ご継続されているかの評価として、保険契約の成立・継続を評価体系に組み込んでおります。

なお、今後は保険募集の結果だけでなく、お客様の声の数、社内ルールの順守状況など、品質評価を導入し、より安心してお客様に選ばれ続ける組織を整えてまいります。



□ 教育研修

当社では、営業現場のOJTの他、配属前の導入研修や、毎週定例でコンプライアンス研修等を行っております。毎週の研修は受講率100%を目指しております。

| | |
|------------|------|
| 入社時導入研修 | 75科目 |
| コンプライアンス研修 | 48回 |
| 情報セキュリティ研修 | 24回 |
| ガバナンス研修 | 6回 |

□取得推奨資格数と主要資格取得率

多彩なお客様ニーズに対応することや、従業員の新しいキャリア形成のため人事制度として、資格取得を推奨しております。特にFP技能士、専門・応用課程、変額課程については100%に向けて推奨しております。

今後もグループ会社含めた対象資格数の拡充を行ってまいります。

推奨資格数

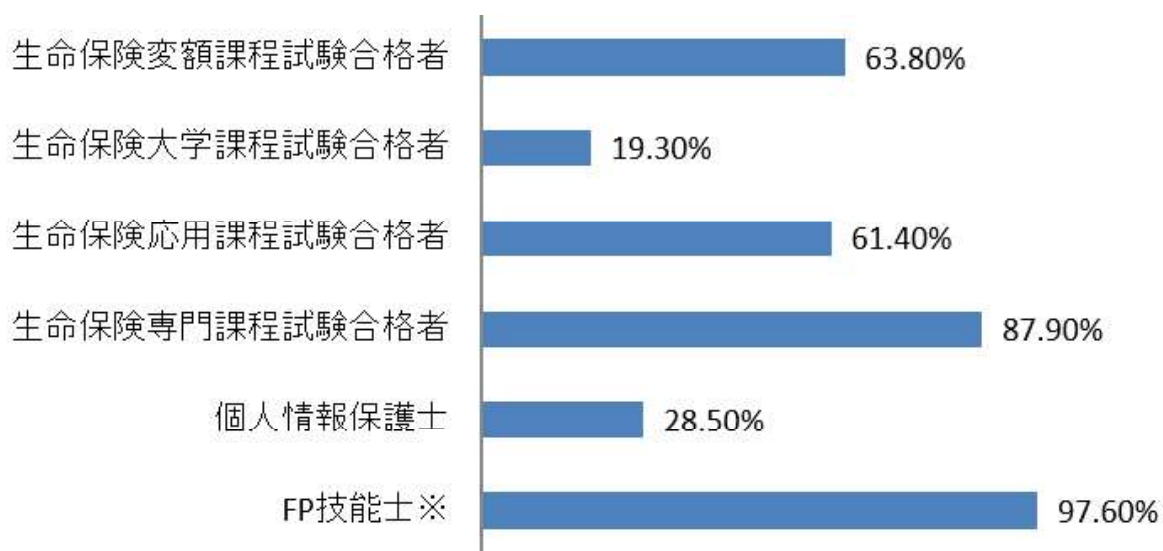
38

制度の対象となる資格（一部）

| | | |
|----------------------|---------|-------------------|
| 生保専門課程 FP技能士1～3級 | 個人情報保護士 | 終活カウンセラー 初級上級 |
| 生保応用課程 AFP | 相続診断士 | ピンクリボンアドバイザー 初級上級 |
| 生保大学課程 CFP | 中小企業診断士 | セールスステップ1～3級 |
| 生保変額課程 DCプランナー1～3級 | 社会保険労務士 | メンタルヘルスカウンセラー1～3種 |
| 損保大学課程 簿記検定1～3級 | 公認会計士 | 税理士 |
| ITパスポート マイナンバー検定1～3級 | 行政書士 | 宅地建物取引士 |

□主要資格取得率

※対象人数：入社1年以上の営業部に所属する従業員



※FP技能士とは、日本FP協会が実施するファイナンシャル・プランニング技能検定1～3級のいずれかの合格者のことを指します。

今回、公表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。