

## 「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 2019年4月～2019年9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毎月設けています。



## □ 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	4,997件
--------	--------

お預かりしたご契約件数	6,820件
-------------	--------

### □ ご契約いただいた保険商品種類数

契約商品種類数	119商品
---------	-------

### □ 取扱保険会社数

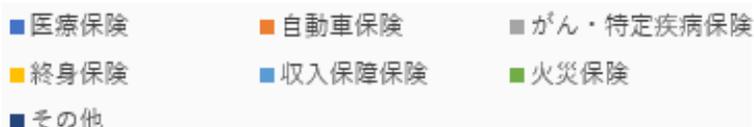
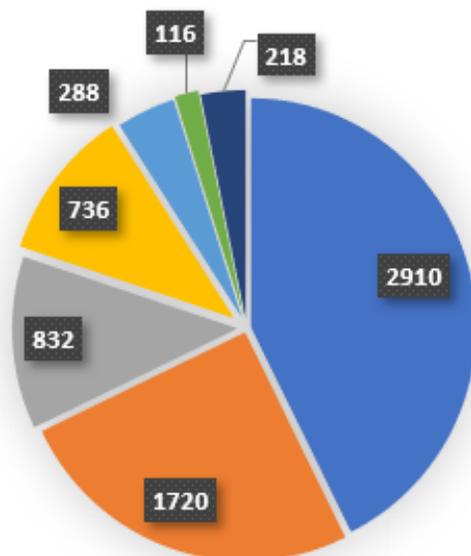
生命保険会社	20社
--------	-----

損害保険会社	9社
--------	----

少額短期保険会社	3社
----------	----

## □ ご契約保険商品種別件数 ならびに詳細

第1分野	1,158
第2分野	1,920
第3分野	3,742
計	6,820



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	98.5%
IQA 2 5	96.1%
IQA 3 7	93.0%

### ■ 訪問販売部門以外

IQA 1 3	90.0%
IQA 2 5	81.5%
IQA 3 7	74.4%

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、9割以上お客様からお褒めの言葉をいただくことを一つの指標とし、以下の取り組みを行っています。

#### □ お客様の声の収集

お客様の声の総件数	1,365件
お褒めの言葉	1,095件
ご要望	202件
ご不満の申し出	68件

#### ■ ご不満の申し出の内訳

マナーに関する苦情	34件
個人情報の取扱いについて	3件
商品内容の説明について	15件
保険料払込関連	3件
契約引受関連	7件
保険金請求等保全関連	3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。連絡時に、従業員のお客様対応に関するアンケートを実施しております。

#### □ 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

保険や節約といった情報提供サイトを開設いたしました。  
 保険のみにこだわらず「おかね」にまつわる様々な情報を提供してまいります。



# □ 共同募集社数

共同募集社数

10社

# □ 事業所数

事業所数※

9か所

※東京・大阪・北海道・愛知・宮城・愛媛・福岡・岡山・神奈川

# □ 従業員数

従業員数(2019.9末時点)

336名

今後も、お客さま様々なニーズにお応えできるよう体制と人的。基盤の強化による体制を整えてまいります。

## 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、お客様に選ばれることだけでなく、保険契約の申込後、保険は成立されているか、ご継続されていることの評価として、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、社内ルールの遵守状況等、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、保険募集のOJTの他、配属前の研修や、毎週定例での研修を行い、受講率100%を目指しております。今後もリテラシー向上に向けた社員教育を継続してまいります。

入社後配属前研修	94科目
コンプライアンス研修	47回
情報セキュリティ研修	24回
ガバナンス研修	6回

## □ 推奨資格数と主要資格取得率

多彩なお客様のニーズに対応することや、新しいキャリア形成のため当社では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取得率100%に向けて、社外講師による研修、テキストの配布を行っております。

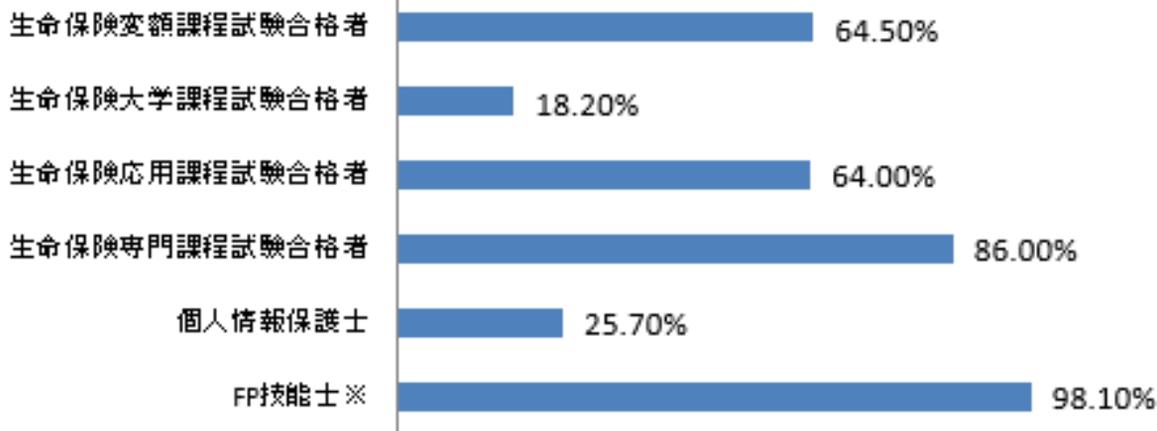
## 推奨資格数(※グループ会社含)

110

### 制度の対象となる資格(一部)

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>生命保険専門課程</li> <li>生命保険変額課程</li> <li>損保大学課程(コンサルティングス)</li> <li>CFP</li> <li>COT</li> <li>ITパスポート</li> <li>マイナンバー検定1~3級</li> <li>ピンクリボン認定アドバイザー 中級</li> <li>中小企業診断士</li> <li>行政書士</li> <li>司法書士</li> <li>キャリアコンサルタント(JCDA)</li> <li>給与計算実務能力検定1~2級</li> <li>認定コンプライアンスオフィサー</li> <li>PRプランナー</li> <li>金融人材・企業経営アドバイザー</li> <li>データベーススペシャリスト試験</li> <li>統計検定1~準1級</li> <li>金融コンプライアンス・オフィサー1~2級</li> <li>デリバティブ3級</li> <li>外国為替2~3級</li> <li>金融経済3級</li> <li>一級外務員資格試験(一般)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>生命保険応用課程</li> <li>少額短期保険</li> <li>FP1~3級</li> <li>DCプランナー1~3級</li> <li>TOT</li> <li>相続診断士</li> <li>セールスレップ1~3級</li> <li>メンタルヘルス・マネジメント1~Ⅲ種</li> <li>社会保険労務士</li> <li>宅地建物取扱主任者</li> <li>TOEIC 800点以上</li> <li>ビジネス・キャリア検定1~2級</li> <li>産業カウンセラー</li> <li>PR(パブリックリレーションズ)プランナー補</li> <li>ブランドプランナー1~2級</li> <li>プロジェクトマネージャー試験</li> <li>情報処理安全確保支援士試験</li> <li>金融個人情報保護オフィサー2級</li> <li>投資信託2~3級</li> <li>預かり資産アドバイザー</li> <li>年金アドバイザー2~4級</li> <li>証券アナリスト(CMA®)</li> <li>住宅ローンアドバイザー</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>生命保険大学課程</li> <li>損保大学課程(専門コース)</li> <li>AFP</li> <li>MDRT</li> <li>個人情報保護士</li> <li>終活カウンセラー 初級~上級</li> <li>ピンクリボン認定アドバイザー 初級~中級</li> <li>簿記1~3級</li> <li>公認会計士</li> <li>税理士</li> <li>米国公認会計士(USCPA)</li> <li>衛生管理者第一種~二種</li> <li>労働時間適正管理者検定</li> <li>准PRプランナー</li> <li>ブランドマネージャー</li> <li>ネットワークスペシャリスト試験</li> <li>統計検定2~3級</li> <li>保険コンプライアンスオフィサー</li> <li>金融商品取引3級</li> <li>証券3級</li> <li>相続アドバイザー2~3級</li> <li>二種外務員資格試験(一般)</li> <li>金融AMLオフィサー[基本]</li> </ul> |
|---|---|--|

## □ 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。