

ほけんの窓口



VALUE REPORT 2024

ほけんの窓口

ほけんの窓口グループ株式会社
<https://www.hokennomadoguchi.co.jp/>



経営理念

お客さまにとって 「最優の会社」

私たちの日常

お客さまと向き合う7ヶ条

- 1 「お客さまの意向」を承ることが、私たちの仕事の始まりです
- 2 「お客さまの立場」で考えることが、私たちの仕事の基本です
- 3 「お客さまの期待」に応えることが、私たちの仕事の責任です
- 4 「お客さまの評価」こそが、私たちの仕事の物差しです
- 5 「お客さまの満足」を得られることが、私たちの仕事の目標です
- 6 「お客さまの感動」をお手伝いし共感することが、私たちの仕事の喜びです
- 7 「お客さまのありがとう」のひと言が、私たちの仕事の終わりです

私たちの姿勢

最優の会社づくりの3本柱

- 1 お客さまと向き合う7ヶ条
- 2 完璧な募集態勢の構築
- 3 お客さまの声が経営の原点

私たちの思い

CSR理念

安心と安全、笑顔と幸せをつなぐ

CONTENTS

私たちについて

- 1 私たちの理念
- 3 トップメッセージ
- 5 私たちのあゆみ
- 7 私たちのビジネス

私たちの取り組み

- 9 安心と安全、笑顔と幸せをつなぐ
- 11 テーマ① 保険を通して「安心と安全」を届けます
 - 13 保険ショップサービスについて
 - 15 お客さまの人生をお守りしていきます
 - 17 ほけんの窓口 FP相談
 - 19 アフターサービス
 - 21 ともにあゆむお客さまにとっての「最優」
 - 22 安心を深める全国のサービスネットワーク
- 23 テーマ② 「地域社会や環境」に感謝し、「笑顔と幸せ」の輪を広げます
- 25 テーマ③ 「未来」を担う子どもたちを応援します
- 27 テーマ④ 笑顔が輝く「人づくり」に取り組みます
- 29 テーマ⑤ 健全で透明性の高い経営を行います

会社概要

- 31 財務・業績データ・会社概要



もっとつながる会社に

～お客さまとも仲間とも～

コロナ禍を経て、デフレの時代は終わりを告げ、物価、金利、企業業績など、あらゆるものが上昇局面を迎えています。

そのような変わり続ける環境の下、お客さまの行動や考え方も大きく変わりました。人生100年時代と言われる現在、お客さまは未来を守るだけでなく、未来を創っていくことにも関心を持たれるようになり、私たちはもう一段レベルアップをする必要があると考えています。2024年度はお客さまのライフプランにおける「備える」「貯める」「増やす」のご相談にこれまで以上のサービスでお応えできるよう、人財投資・デジタル投資・成長投資に取り組み、サービスの進化を図る年にし、より一層、お客さまに感動レベルの体験価値を提供していきたいと考えています。

ほけんの窓口グループは、来店型保険ショップという新しいビジネスモデルで第一の変革を起こし、お客さまにとって「最優の会社」の理念の下、お客さま本位の業務運営を徹底することで第二の変革を起こしてきました。これに続く第三の変革として、時代の変化を的確に捉え、人生100年時代のお客さまを味方に、お客さまと社員の幸せを追求する「思い」と、「事業の新たな発展・成長」の両立を中期的に目指していきます。

お客さま・地域との「つながる」を大切に、お客さま・地域の皆さまとともに、安心して豊かに生活できる未来と一緒に描くことのできる「未来創造企業」を目指し、いつでも、どこでも、だれでも気軽に相談できるような、かかりつけの安心をお客さまにお届けしていきたいと考えています。不安なときだけでなく、楽しいときにもほけんの窓口を思い出していただき、お話の相手になれる。そのようなお客さまとのつながりが実現できれば、さらに多くのお客さまのお役に立ち、広く社会にも貢献できると、わくわくしながら想像しています。それが私たちが描くほけんの窓口グループの未来図です。

お客さま本位の業務運営を徹底し、お客さまにとって「最優の会社」という不変の理念を土台に「つながる」を進化させて、多くのお客さまに安心と安全をお届けできるよう、引き続き、ほけんの窓口グループ社員一丸となって取り組んでまいりますので、今後とも変わらぬご愛顧を賜りたくよろしくお願い申し上げます。

ほけんの窓口グループ株式会社
代表取締役社長

猪俣礼治





お客さまの思いに応えるために 進化し続けてまいりました

創業からおよそ30年。私たちは、保険の流通マーケットにおいて、「来店型保険ショップ」という新たな価値を提案し、「お客さまの思い」に応えるために進化し続けることで、マーケットや社会に対して責任を果たしてまいりました。この先の20年、30年、お客さまに選ばれ続けるために、私たちはさらなる進化を続けていきたいと考えています。



来店型保険ショップ1号店
(横浜市港北ニュータウン)

1995

保険代理店として設立

1995年4月に保険代理店として会社設立。金融規制緩和と少子高齢化等の社会環境の変化により、保険を必要とする人々の生活環境は大きく変化し、保険は「売られる」時代から自分で「選ぶ」時代へと転換期を迎えていました。

2000

来店型保険ショップ 1号店をオープン

2000年3月に横浜市の港北ニュータウンに来店型保険ショップ1号店をオープン。「保険も自分に合ったものを自分で選べる」という新たな価値観は、新しい保険加入スタイルとして徐々にマーケットに受け入れられていきました。

2008

日本全国へ サービスネットワークの さらなる拡充を

全国のお客さまの利便性を高めるために、2008年にフランチャイズ制度(現パートナー制度)を、2009年には銀行とのアライアンスを開始しました。これらによりサービスネットワークは順調に広がり、2024年6月末では全国に704店(うち、パートナー店舗187店、提携銀行店舗53店)となっています。

2005

店舗数18店

2000

店舗数1店

1995



2019

伊藤忠商事株式会社の 連結子会社に

2014年に伊藤忠商事株式会社と資本・業務提携を開始し、2019年10月には同社の連結子会社となりました。同社の国内外のネットワークやグループ各社とのシナジーを活かした新たなサービスの創出を目指し、さらなる事業成長を続けていきます。

2017

「お客さまにとって 「最優の会社」宣言」 公表

2017年3月、金融庁より示された「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき、当社は同年4月、この宣言を公表し、100%お客さまを主役・主人公とする業務運営やサービス提供を強く打ち出し、以降、毎年度末にこの宣言に基づく取り組みの成果をKPIとして公表しています。

2010

店舗数149店

2015

店舗数561店

2024

店舗数704店

ご契約者数



2024

ご契約者数
174万人
お預かりしている
ご契約件数
357万件

ほけんの窓口の CSR活動

私たちほけんの窓口グループは、会社そのものが社会に貢献するために存在しています。お客さまにとって「最優の会社」を実現するための意識の土台としてCSR理念を掲げ、社会へのお約束として5つの重点テーマに取り組んでいます。 ※詳細はP9をご覧ください。

2012～
公益財団法人
交通遺児育英会への支援

2014～
MOTTAINAI
キャンペーンの協賛

2016～
放課後
サッカー教室

2019～
金融リテラシー
教育(授業)

私たちのビジネス

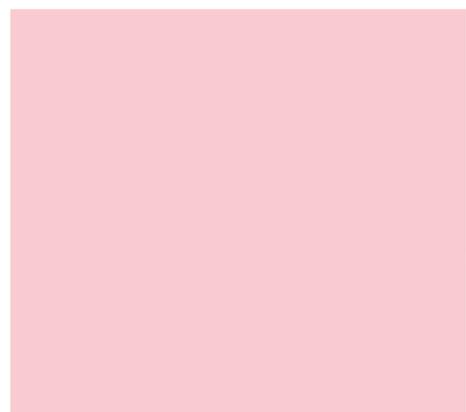
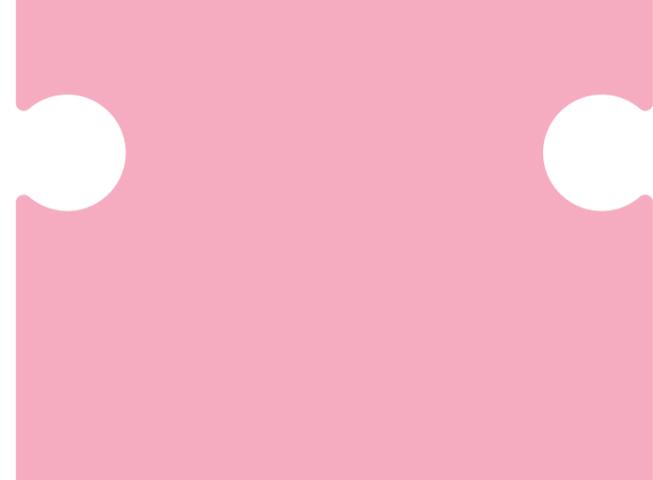
私たちは、金融機関を中心とした多くのビジネスパートナーや株主に支えられて、保険ショップを始めさまざまな周辺サービスをご提供しています。



2024
保険ご契約者数
174万人

伊藤忠商事(株)は1858年創業の総合商社。生活消費関連など非資源分野に強みを持ち、近年はファミリーマートやほけんの窓口グループを中心に、リテールビジネスの拡充に力を注いでいます。





CSR理念

安心と安全、 笑顔と幸せを つなぐ

CSR理念は、お客さまにとって「最優の会社」を実現するための意識の土台であり、会社自体の存在意義や社会に対する使命・お約束でもあります。

私たちの使命は、“保険”を通してお客さまに「目の前のリスクに対する備え(安全)」と「これからの人生への安心感(安心)」を提供し、「笑顔と幸せ」を届けていくことです。

当社は、国連の掲げる「持続可能な開発目標(SDGs)」の達成に向けた取り組みの重要性を認識し、従来当社が掲げてきたCSR理念の5つの重点テーマに沿って、取り組むべき重点項目(マテリアリティ)を特定し、具体的な取り組みを推進しています。

5つの重点テーマ

- | | | | |
|---|---|------------------|-------------------|
| 1 | 保険を通して「安心と安全」を届けます
▶ P11～P22 | 1 貧困をなくそう | 9 産業と技術革新の基盤をつくろう |
| 2 | 「地域社会や環境」に感謝し、「笑顔と幸せ」の輪を広げます
▶ P23～P24 | 11 住み続けられるまちづくりを | 13 気候変動に具体的な対策を |
| 3 | 「未来」を担う子どもたちを応援します
▶ P25～P26 | 3 すべての人に健康と福祉を | 4 質の高い教育をみんなに |
| 4 | 笑顔が輝く「人づくり」に取り組みます
▶ P27～P28 | 5 ジェンダー平等を實現しよう | 8 働きがいも経済成長も |
| 5 | 健全で透明性の高い経営を行います
▶ P29～P30 | | 16 平和と公正をすべての人に |



保険を通して 「安心と安全」を届けます



保険を通して
安心と安全を提供することで、
goal 1の達成に貢献します。



お客さま本位を徹底した
来店型保険ショップの
新たなビジネスモデルを
構築していくことで、
goal 9の達成に貢献します。

私たちが大切にしているもの

「最優」

お客さまが困ったとき、不安になったときに
私たちを思い出していただける、そんな最も「優しく」、
最も「優れた」存在になりたい。

だから、私たちは最大でもなく最強でもなく、
お客さまにとって「最優の会社」の実現に向け、
努力し続けていきます。



1 保険を通して「安心と安全」を届けます

お客さまの「安心と安全」へのお手伝い 保険ショップ サービスについて

相談会*の流れ

*ほけんの窓口グループではお客さまとの保険相談を「相談会」と称しています。

1 ご意向の整理

私たちの仕事はお客さまのお話を「聴く」ことから始まります。不安や心配ごとが安心へと変わるよう、「安心の輪」を使いながら、お客さまのご意向を可視化し、一緒に解決策を考えます。

2 保険選びのポイント・情報提供

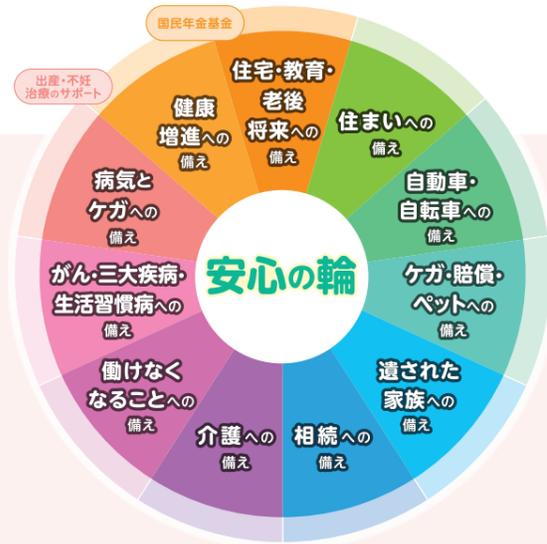
初めての保険選びでも安心してお選びいただけるように、保険の仕組みから説明します。お客さまにとって安心できる保険と一緒に選んでいく。それがほけんの窓口のカタチです。

3 お客さまのライフデザイン

これから先の人生において、どんなタイミングで、どれくらいのお金がいつまでの期間必要になるのか。シミュレーションを通し、具体的なイメージを持っていただけます。

4 比較検討

ほけんの窓口では、独自システムを使用しながら、商品比較を行います。たくさんある商品の中から、お客さまが納得してお選びいただけるよう保障(補償)内容や保険料等、ポイントを説明します。生命保険・損害保険あわせて40社以上取り扱っていますので、その中からご希望に合わせた保険選びができます。



5 ご意向の再整理

最終的にどの保険に入るのかを決めるのはお客さま自身です。お客さまにとって安心できる内容になっているか、一緒に整理していきます。

6 お申し込み手続き

お客さまに1日でも早く安心をお届けできるように、手続きをサポートさせていただきます。

7 3+①

お客さまのお付き合いは、ご契約で終わりではありません。一生涯、お客さまをお守りしていくために、お申込み後、ご契約内容の再確認や、アフターフォローのご案内を行う「3+①」を実施しています。いつでも気軽に頼っていただけるようサポート体制を整えています。



オンライン相談 ご自宅で保険相談!

来店に限定せず、より多くのお客さまの将来に対する不安を解消し、安心と安全をお届けするためにオンライン (Zoom) 相談も対応しています。スマートフォンやパソコン・タブレットから当社予約サイトで希望日時を選択し、ご予約いただければ、ご自宅等でファイナンシャルプランナー等の専門資格を持ったプロに相談できます。



通販サービス インターネットからでも資料請求やお申込みができます

「来店しないで保険の検討をしたい」というお客さまのご要望に応えるチャネルとして通販サービスをご用意しています。さまざまなご事情で来店できないお客さまのニーズにお応えすべく、インターネットからでも資料請求やお申込みができる商品を数多く取り揃えています。また、お電話での対応を希望されるお客さまに対しても、お客さまの表情が読み取れない中でのご案内とはなりますが、ご理解いただいているかどうかの確認を丁寧に行いながらわかりやすい言葉で簡潔に行うように心がけています。

お客さまの人生をお守りしていきます

店舗全員でお客さまをお守りするために



ライフパートナー
迫屋さん

お客さまのご意向を叶えることはもちろんのこと、保険だけではなく、お客さまの家計や老後のことなども踏まえた総合的なコンサルティングを意識しています。その上で、まずは自身を知っていただき、お客さまの思いに共感すること、リスペクトの気持ちを持って対応することを心がけ、「お客さまとの信頼関係を築くこと」を大切にしています。実際の相談会では、最新の社会情勢、商品知識などの情報収集も行い、あらゆることでお役に立てるようアップデートしています。

また、店舗全員でお客さまをお守りするために「チームワーク」も大切にしています。相談会が終わったら、スタッフ全員でお客さまにとって何がベストなのかを話し合い、担当者が不在であっても他のスタッフが対応できる。そのような店舗を目指していきたいと思っています。

接客接遇で大切にしていること

「コンシェルジュは店舗の顔」という意識を強く抱いています。大切にしていることは「お客さまの“感情”に寄り添うこと」です。お客さまの状況や言葉に耳を傾けることで、安心して私たちに頼っていただくと考えています。その上で不安や心配ごとを解消できるよう努めています。また、保険は「契約して終わり」ではなく、「契約してからが本当のスタート」です。お客さまとのすべての接点で「かかりつけの安心」をお感じいただけるようにスムーズなお手続き（証券整理やアフターフォロー等）に尽力しています。これから当社を選んでいただいたことへの感謝の気持ちを忘れずに、お客さまに末永く選ばれ続ける店舗でありたいです。



コンシェルジュ
菅原さん

ライフパートナーの使命とは



ライフパートナー
倉迫さん

入社後の初期研修で、私たちの仕事は保険を販売するのではなく、お客さまに安心と安全をお届けすること。保険は手段であると学び感銘を受けました。お客さまに安心をお届けし、より豊かな生活を送っていただけるよう、まずは相談しやすい雰囲気や笑顔、お客さまの心情に寄り添うことを日頃大切にしています。また、将来のさまざまナリスクを想像していただくために分かりやすい言葉でお伝えすることを心がけています。実際、給付金請求や保険金請求のお手伝いもさせていただくため、「あの時ほけんの窓口で相談して良かった」と感じていただけるようなご案内を目指しています。かかりつけの存在になれるよう、保険関係なくお金全般のことや困ったことがあればすぐに相談してもらえるような存在になりたいと思っています。

大切な保険契約をお守りするために

お客さまのご契約をお守りするために、「お客さまの契約＝自分の契約」だと思って、真摯に対応することを大切にしています。例えば、自動車保険の更新手続きのご案内にあたっては、補償が途切れてお客さまがお困りにならないようご来店をお願いし、お手続きを可能な限りサポートさせていただいています。また、お手続き書類を郵送する場合は、重要なことが一目で分かるような工夫など、お客さまが安心して更新のお手続きができることを心がけています。また、その際には生命保険やNISA等、お客さまのさまざまなお悩みごとのご相談にも応じられることをご案内するようにしています。多くのお客さまに「ほけんの窓口を選んで良かった」と思ってもらえるよう、安心して頼っていただけるコンシェルジュでありたいと思っています。



コンシェルジュ
福元さん

ほけんの窓口 FP相談



FP相談の概要

お金のプロであるファイナンシャルプランナー (FP) に、資産形成・家計・保険・教育資金・相続対策等、お金に関することを無料で相談できます。ライフプランシミュレーションを通じてお客様の将来のマネープラン(備える・貯める・増やす)を立てられます。

お客様の未来をつくるお手伝い

ほけんの窓口のFP相談は、「ライフプランシミュレーション」を通じてお客様のお金のかかり方やこれからのライフイベントと一緒に確認し、将来ありたい姿を実現するためにお手伝いします。多くのお客様が、保険だけではなく、家計の節約や住宅購入、教育資金や老後資金の貯め方などお金に関することに悩まれています。保険だけではなく、お金に関することのご相談をほけんの窓口のファイナンシャルプランナーがサポートさせていただきます。



FP相談の流れ

- 1 ご意向の整理**
 現状のお悩みや、解決したいことをお聴きし、一緒に解決方法を探していきます。
- 2 ライフプランシミュレーション (現状の確認)**
 現在の収支や、今後のライフイベント・必要資金などを可視化し、お金のかかり方を一緒に確認します。
- 3 目的・目標の確認**
 シミュレーション結果をもとに、実現・達成したいことを確認します。
- 4 目標達成に向けたプラン作成**
 具体的な実現方法をファイナンシャルプランナーの視点からアドバイスさせていただきます。

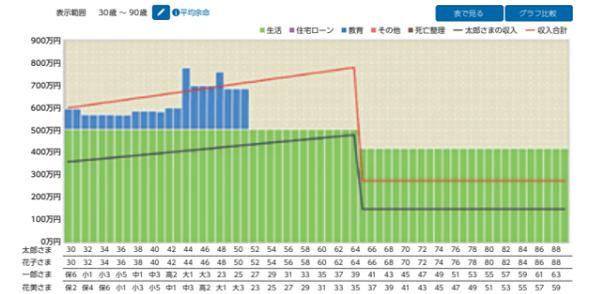
NISA や iDeCo もほけんの窓口で

ほけんの窓口は、保険相談に来店されるお客様の声や「貯蓄から投資へ」の世の中の動き、2024年から始まった新しいNISA制度など、もっとお客様にお役に立てる範囲を広げたいという思いから2024年1月より、資産形成サービスをスタートいたしました。

これにより、NISAやiDeCo、投資信託といった資産形成に特化したご相談をオンラインや一部店舗で対応できるようになりました。お客様の関心が高まっている将来の不安を解消できる方法の一つとして、従来の保険相談に加え、投資信託、投資一任サービス、債券等を

ご提供させていただきます。

収入と支出の推移グラフ



INTERVIEW

「ほけんの窓口」でご案内する資産形成サービスとは

▶ 資産形成アドバイザー 福田さん

今までは資産運用を検討できる商品の中で案内できるものが保険のみだったのがNISAやiDeCoも取り扱えることで、幅広い選択肢の中からお客様が選べるようになりました。お客様一人ひとりの資産の持ち方や考えに合わせた提案ができるようになり大変喜ばれています。また、オンライン相談を通じて全国のお客様といつでもつながることができて安心だという声もいただいております。



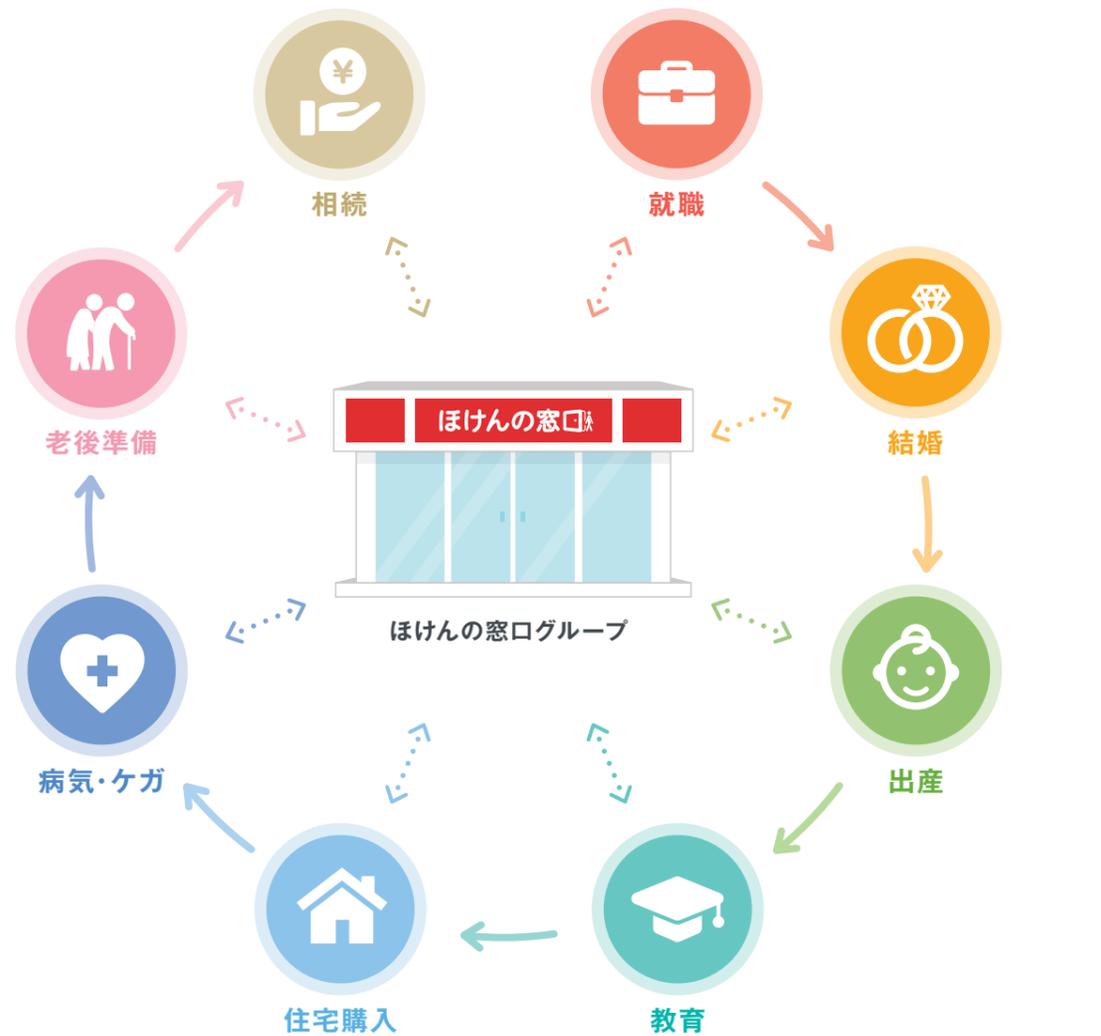
さまざまなチャネルで資産運用ができる中で、お客様とのつながりを第一とした「ほけんの窓口」が始めることで、「長生きのリスク」、「万が一のリスク」の両方の視点を考えた上での資産運用の大切さをお伝えできる環境を提供することが重要だと考えています。

お客様の現状や心情を相談会の中でしっかりと伺いながら、資産形成の本来の意味である「資産形成は何のために行うのか【目的】」、「資産形成をしてどのような人生を送りたいのか【夢】」というゴールベースで考えていただく相談会をお客様に寄り添い、ともに考えながら進めていくことを心がけています。

アフターサービス

ほけんの窓口は、
お客さまとつながり続けます

ほけんの窓口グループは、お客さまにとって一生のライフパートナーとして「かかりつけの安心」を提供いたします。社会環境の変化やお客さまを取り巻く環境の変化などで、お困りのときはもちろんのこと、少しでも気になることがあれば、いつでもお気軽にご相談ください。



自分の状況に合わせて保険を見直してもらえた

重複している保障が見つかったり、保険料の節約ができた

ほけんの定期点検

気づかずに漏れていた契約後の手続きができた

より自分の考えに合った新商品を案内してもらえた

ご契約後、一定期間を経過したときには、ほけんの窓口からお客さまへご連絡をさせていただき、お客さまのその時々状況に合わせたアフターフォローを実施させていただきます。

定期点検でのお客さまのご来店をお待ちしています。

各種ご相談、ご契約に関する手続きは



全国の店舗で

2000年3月に1号店をオープンし、2024年6月末現在全国に464店舗(直営店)を展開しています。引っ越し等でお住まいが変わっても全国どこかの店舗でもご相談いただけます。



オンラインで

お住まいの近くに店舗がなくとも、ご相談からお申込み、ご契約後の手続きまでご自宅からオンラインにて承ります。お手持ちのスマートフォンやパソコン・タブレットからお気軽にご相談いただけます。



カスタマーセンターで

ほけんの窓口は自社でカスタマーセンターを構えており、お電話でも店舗同様に安心してお問い合わせいただけます。店舗でのご相談のご予約や、ご契約後の各種変更手続きなどを承っています。



マイページサービス

マイページサービスは、ご契約者さまご自身でご契約内容の簡易確認や各種手続きの依頼ができるインターネットサービスです。このサービスは24時間いつでも利用することが可能です。

※マイページサービスの初回登録時の認証方法を変更いたしました。また、従来は葉書の郵送のみで対応していたような各種ご案内にもSMS(ショートメッセージサービス)の利用を開始するなど、お客さまの利便性を高める取り組みを適宜、行っていきます。

耳や言葉の不自由なお客さまへのサポート

通訳オペレーターが「手話」または「文字」と「音声」を通訳する公共インフラとしての「電話リレーサービス」等で、お問い合わせや各種手続きのご依頼を承っています。

※ご利用にあたっては利用登録が必要です。

総務大臣指定 電話リレーサービス提供機関
一般社団法人日本財団電話リレーサービス



ともにあゆむ お客さまにとっての「最優」

ほけんの窓口グループと同じ思いでお客さまにとっての「最優」を目指している提携店をご紹介します。

パートナー店



ほけんの窓口グループは、地域に根差した企業や固有のマーケットを有する27社と保険募集パートナー契約を締結し、187店舗の保険ショップの運営指導を行っています。パートナー企業の店舗は、直営店と同じ赤い看板、外観のお店でお客さまをお迎えしています。

パートナー企業や店舗においても当社の経営理念であるお客さまにとって「最優の会社」を共有し、また浸透させることで、お客さまに寄り添う一生涯のパートナーになるべく日々努力しています。

ほけんの窓口@〇〇銀行

ほけんの窓口グループは、各地域を代表する地方銀行との業務提携により、FD*に基づき両社で新たな価値を創造し、地域のお客さまと「つながる」サービスを推進しています。2009年1月に第1号提携をスタートさせて、はや15年を经过し、新たなステージを目指しています。その一つとして、いくつかの提携先と資産運用・ローン・保険といったさまざまな金融サービス/お客さまのライフプランに基づいてワンストップで提供できるFD環境の整備に共同で取り組んでいます。

これらの取り組みは、地方銀行10行との提携に至っています。現在、提携店舗数は53店舗、「ほけんの窓口@〇〇銀行」の名称で地域になくはならない存在としてお客さまへ「安心と安全」の拠りどころとなる社会インフラを提供しています。今後も提携銀行とともに

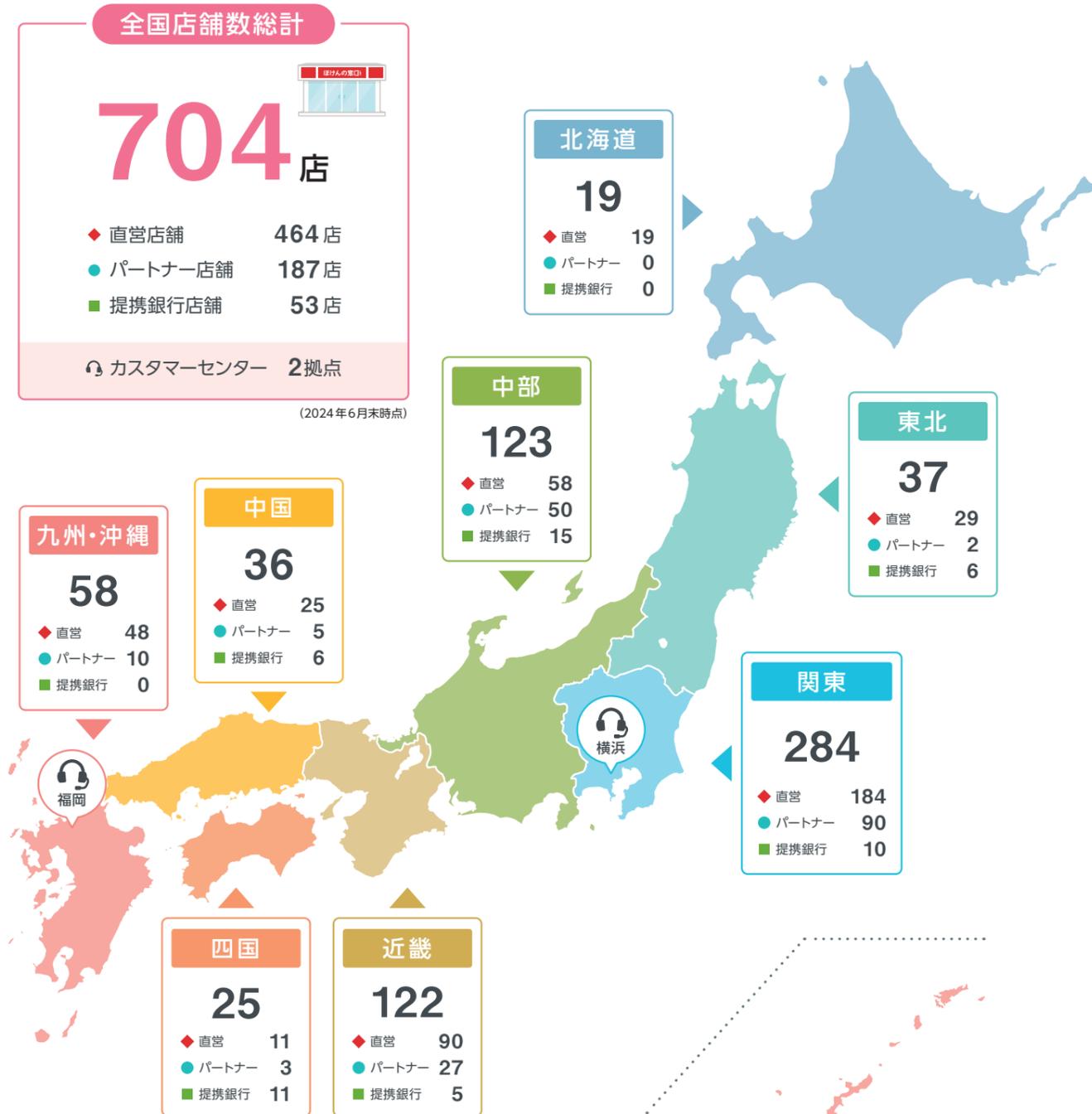
地域のお客さまを増やし、つながる金融ビジネスを創造していきます。

*FD…フィデューシャリー・デューティの略であり、顧客本位の業務運営のことを指します。



安心を深める 全国のサービスネットワーク

日本全国、704店舗のネットワークでお客さまの安心と安全をサポートしています。





「地域社会や環境」に感謝し、「笑顔と幸せ」の輪を広げます

ほけんの窓口グループは、地域社会や環境保全に向けた以下のような取り組みを通じてSDGsの達成に貢献しています。



当社グループの店舗が地域のインフラとしてなくてはならない存在となっていくことでgoal 11の達成に貢献します。



地球環境を意識したさまざまな取り組みを推進することでgoal 13の達成に貢献します。

社会課題解決への貢献

環境問題への取り組み

環境汚染の拡大を防ぐため、お客さまにご提供のお飲物のカップや書類をお渡しする手提げ袋、ノベルティとして配布しているカレンダーなどを紙のみで制作したりと、脱プラスチックを推進しています。また、店舗で不要となった書類は、専門の運送会社が回収し、製紙工場でトイレトーパーとして再生され、環境にも優しい取り組みを推進しています。2023年度はカレンダーとうちわをカーボンオフセット適用の素材に変更し、従来に比べCO₂排出を抑えることができました。



MOTTAINAIキャンペーンへの参画

本活動は、重点テーマの一つである「地域社会や環境」に感謝し、「笑顔と幸せ」の輪を広げますに基づき、2014年よりMOTTAINAIキャンペーンへ協賛し、多摩動物公園(東京都日野市)の里山復活を目指す森づくりプロジェクト「TAMAZO」に参加しました。笹刈り、コナラの植樹、腐葉土を作るための落ち葉拾いを通して、森林保全の活動を支援しています。

NPO法人 リブ・フォー・ライフ 美奈子基金の支援

2005年に白血病で旅立たれた歌手、本田美奈子さんの遺志をつなぎ、音楽を通じて白血病・難病と闘う人々を励ます「いのちのリレー」―「LIVE FOR LIFE(生きるために生きる)」(認定) NPO法人リブ・フォー・ライフ美奈子基金の活動を支援しています。



地域・社会への貢献

チャレンジアスリートによる講演活動

ほけんの窓口グループには、障がいがありながらも陸上競技やビーチバレーボール、サッカーなどのスポーツでトップアスリートとして活躍している選手(チャレンジアスリート)が8名在籍しており、パラリンピックやデフリンピック(聴覚障がい者のための国際スポーツ大会)などの国際大会で活躍している選手も生まれています。選手は、自らの競技生活に打ち込む一方で、自治体や学校の依頼を受けた講演活動等を通じて地域や社会に積極的に貢献しています。



防災を学ぶ取り組み

サッカーJリーグのFC岐阜が地域貢献活動の一つとして行っている「防災について学ぼう! FC岐阜サッカー教室」に協賛しています。今後、起こりうる災害に備え、サッカーを楽しみながら防災についての知識を学ぶ取り組みを支援しています。



地域ハザードマップ配布・啓蒙活動

店舗にご来店されたお客さまに対し、近隣地域のハザードマップをご案内し、地震や台風といった自然災害リスクに対する情報提供を行うことで、地域の皆さまに「安心と安全」をお届けする活動に取り組んでいます。



地域清掃への取り組み

本社や各店舗が周辺地域の清掃活動を行うことで、環境保護ときれいで住み心地の良い街づくりのお手伝いをしています。



子ども110番活動への取り組み

誘拐や暴力、痴漢などの被害にあわないよう、地域の子もたちが助けを求めてきたときに保護するとともに、警察、学校、家庭に連絡するなどして、地域ぐるみで子どもたちの安全を守っていく活動に賛同し、取り組んでいます。

「未来」を担う 子どもたちを応援します



子どもたちの健やかな成長をサポートするさまざまな取り組みを推進することでgoal 3の達成に貢献します。



子どもたちの幅広い知識の習得をサポートするさまざまな取り組みを推進することでgoal 4の達成に貢献します。

ほけんの窓口グループは、子どもたちの健全な成長を応援する以下のような取り組みを通じてSDGsの達成に貢献しています。



キッズフリマ

キッズフリマは、子どもの子どもによる子どもだけのフリーマーケットで、小学校3年生～6年生の子どもたちがお店を出し、小学生以下の子どもたちが本物のお金を使って買い物をする。大人は会場内に入ることができません。子どもたち同士でコミュニケーションを取りながら、モノの売り買いを通して、モノを大切にすることを学ぶだけでなく、お金の大切さや、仕事の楽しさを学ぶことができる「キッズフリマ」を支援しています。

キッズマネーセミナー

未来を担う子どもたちを応援する取り組みの一つとして、親子で学ぶキッズマネーセミナーを開催しています。幼いうちからお金や金融について楽しく学び、お金を上手に使うことを身につけてもらうことで、子どもたちの未来がより豊かになることを目的とし、一部店舗でも実施しています。



金融リテラシー教育(授業)

私たちほけんの窓口は、2018年より中高生向け金融リテラシー教育活動をスタートしました。この活動は、社員が学校に出向き、授業形式で行う講座となっており、保険に限らず基礎的な金融知識やライフプランなどをゲームやクイズを組み込みながら楽しく学べる、当社オリジナルの講座をご用意して実施しています。この取り組みを通じて、生徒の皆さまの金融リテラシーの向上および将来を考えるきっかけづくりに貢献していきます。



職場体験学習の受入れ

本社や全国の各店舗で子どもたちの職場体験学習を応援する取り組みを行っています。児童・生徒の皆さまには、基本的なビジネスマナーを学んでいただき、お客さま役の店舗スタッフに対し模擬接客を行うなどして「仕事をする」の入口を体験いただいています。



公益財団法人 交通遺児育英会 への支援

交通遺児の修学や交通事故撲滅に向けた活動を支援しています。



Jリーグチームによる 放課後サッカー教室

サッカーJリーグの横浜FCがホームタウンへの地域貢献活動として行っている小学生向けの巡回サッカースクール活動にオフィシャルパートナーとして協賛し、校庭を利用して放課後の子どもたちが安全で快適に過ごせる居場所づくりを応援しています。

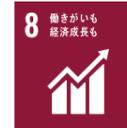


©1999 Y.F.SPORTS C.

笑顔が輝く 「人づくり」に取り組みます



女性活躍を推進していくことで goal 5の達成に貢献します。



いきいきと働きがいを持って活躍できる職場づくりに取り組んでいくことで goal 8の達成に貢献します。

一人ひとりの「チャレンジ」を応援する

INTERVIEW 女性の活躍について ▶ マーケティング部 増子さん

入社して15年経ちますが、その間、ライフパートナーへの職種転換、2度の育児休暇を取得しました。ライフパートナーとして、お客さまと接客させていただくことは、私にとって大きなチャレンジでした。一方で研修を通して、年齢、性別、経歴もさまざまな励まし合える仲間と出会うことができ、その仲間が全国にいるのは大変心強いです。

当社は職場環境として、男女で活躍の場が異なるということはなく、個々のチャレンジ精神によって活躍の場を与えてもらえる環境があります。現在のマーケティング部では、女性の上司や育休中の後輩等、同じ女性の仲間がいることは心強く、時には背中をそっと押してもらうことがあります。自分自身がしてもらったように、今後は私が仲間のチャレンジを応援しサポートできるよう、また自分自身もマーケターとしてさらなる成長ができるよう、挑戦し続けていきたいです。



INTERVIEW 子育てとの両立 ▶ ライフパートナー 池上さん



看護休暇など会社として子育てをサポートする制度が充実しており、子どもに持病がありますが、仕事と子育ての両立がしやすい環境だと感じます。

復職については、育児休暇を1年間取得させていただいていたこともあり、正直不安な気持ちでしたが温かく迎え入れてくださる会社や店舗の雰囲気があり、安心して仕事ことができました。

特に最初の1か月間を職場環境や知識のアップデートの時間としていただけたことで、スムーズに復職できたのかと思います。

最近では男性の育児休暇も一般的になってきましたが、実際に集中的に育児に取り組む時間をいただくことで、相談会への意識がより高まると思います。大切なお子さまのために、十分な保障を持っていただきたいという使命感が向上し、言葉の重みや伝え方が変わったと感じています。

お客さまの子育ての苦勞や不安に寄り添いながら、今後も多くのお客さまに安心をお届けさせていただきたいと思っています。

データで見る人づくり指標

(2024年6月末時点)

正規従業員数
3,572名

男女構成比
5:5
男性 女性

女性管理職比率
19.4%

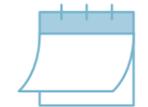


平均勤続年数
7.8年

離職率
7.7%

年次有給休暇取得率
79%

月あたりの平均残業時間
9.2h



育児休業取得者
復職率
95.5%



男性育児休暇
取得者数
45名

男性育児休暇
取得率
95.7%

男女の賃金差異
65.2%
うち正規従業員 65.1%
うち非正規従業員 78.1%

障がい者雇用率
2.2%



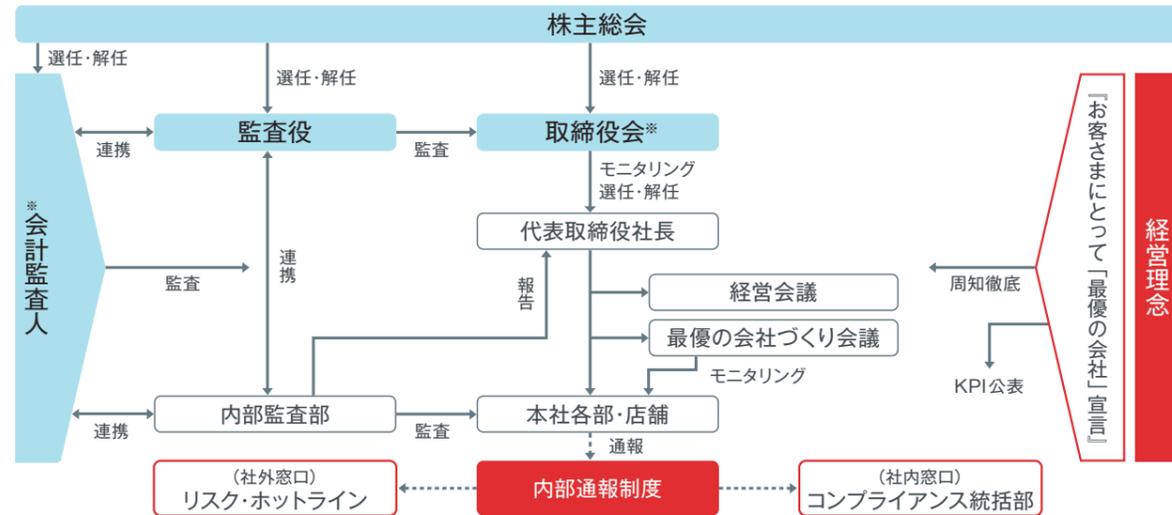
健全で透明性の高い 経営を行います



コーポレートガバナンスを強化し、「お客さまにとって「最優の会社」宣言」を遵守した業務を推進することでgoal 16の達成に貢献します。

業務の適正を確保するための体制

コーポレートガバナンス体制図



*取締役会は、取締役6名、監査役2名で構成されています。会計監査人は、有限責任 あずさ監査法人に委嘱しております。

ほけんの窓口グループは、お客さまにとって「最優の会社」の実現に向け、常にお客さまの声を経営の原点として行動する企業文化・社内風土の醸成に努めるとともに、当社の業務運営の基本方針として、『お客さまにとって「最優の会社」宣言』を定めており、永続的にお客さまを始めとするすべてのステークホルダーへの責務を果たし、社会から評価・信認される企業になることを目指していきます。

お客さまにとって「最優の会社」宣言

お客さまの「満足」「ありがとう」とともに

私たち ほけんの窓口グループは100%お客さまを主役・主人公として、社会インフラである保険を通してお客さまに「安心と安全」そして「笑顔と幸せ」をお届けすることを使命とし、お客さまの「満足」と「ありがとう」を仕事の喜びとしております。

私たちほけんの窓口グループの仕事の本質

私たち ほけんの窓口グループの仕事の本質は、「保険」を販売することではありません。目の前のリスクに対する備え、そして将来の人生設計に対して少しでも不安を解消したいというお客さまの思いに対して、金融事業者としての本分をわきまえ、「保険」という商品を通して「安心と安全」そして「笑顔と幸せ」をお届けすること、私たちは仕事の本質をこのように考えております。

お客さまの声が経営の原点

私たち ほけんの窓口グループが目指している姿は、最大でもなく最強でもありません。お客さまにとって「最優の会社」です。「最優」であるかどうかはお客さまが決めること。お客さまの声に真摯に向き合い、お客さまにとって正しいか正しくないかをすべての判断基準として、改革、革新を続けてまいります。

社会に対する責任

私たち ほけんの窓口グループは、保険という目に見えない社会インフラづくりに携わる者として、コンプライアンスはもとより、常にお客さまや広く社会に対して誠実で公正な態度をもって責任を果たし、お客さまから信頼され、社会の発展に貢献する企業活動を行ってまいります。

2017年 4月 24日
ほけんの窓口グループ株式会社 役員員一同

私たちの活動に関するご報告

2023年度 ハイライト



(2024年6月末時点)

直近5年間の財務データ概況

(単位:百万円)

	2020年6月期	2021年6月期	2022年6月期	2023年6月期	2024年6月期
営業収益	44,271	44,727	40,886	42,414	46,928
経常利益	8,934	9,107	5,769	7,831	8,907
当期純利益	5,732	6,121	3,262	5,170	6,178
総資産	34,872	39,414	38,412	33,237	36,646
純資産	26,496	30,726	32,085	25,806	27,725

貸借対照表 (2024年6月30日現在)

(単位:百万円)

科目	金額	科目	金額
資産の部		負債の部	
流動資産	26,413	流動負債	6,893
現金及び預金	5,553	固定負債	2,028
その他の流動資産	20,860	負債合計	8,921
固定資産	10,233	純資産の部	
有形固定資産	3,589	株主資本	27,725
無形固定資産	2,944	純資産合計	27,725
投資その他の資産	3,700	負債純資産合計	36,646
資産合計	36,646		

損益計算書 (2023年7月1日から2024年6月30日まで)

(単位:百万円)

科目	金額
営業収益	46,928
営業費用	38,047
営業利益	8,880
営業外収益	37
営業外費用	11
経常利益	8,907
特別利益	0
特別損失	108
税引前当期純利益	8,799
法人税、住民税及び事業税	2,535
法人税等調整額	86
当期純利益	6,178

外部評価・認証

2018年
ポーター賞受賞

2019年
情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) 認証取得



IS711697 / ISO (JIS Q) 27001
対象拠点: 本社、大阪オフィス、新横浜オフィス、新日本橋オフィス、福岡オフィス、東京分室、大阪分室、名古屋分室

2023年
「生命保険乗合代理店業務品質評価運営」認定取得

※一部パートナー店、提携銀行店は除く



お客様の「安心」と「安全」を
ずっと見守り続けられるように。

私たちはこれからも
お客様にとって「最優の会社」の実現に向け、
進化を続けていきます。

会社概要 (2024年6月末時点)

会社名	ほけんの窓口グループ株式会社	代表取締役社長	猪俣 礼治
所在地	〒100-0005 東京都千代田区丸の内1-8-2 鉄鋼ビルディング 20階	社長執行役員	
事業内容	保険募集代理店(生命保険・損害保険等) 保険ショップの運営、パートナー店・提携店の運営サポート 金融商品仲介業	従業員数	3,613名
設立	1995年4月	資本金	5億円
		株主	伊藤忠商事株式会社 住友生命保険相互会社 日本生命保険相互会社