

VALUE REPORT 2025





CONTENTS

私たちについて

- 3 トップメッセージ
- 5 私たちの理念
- 7 私たちのあゆみ

私たちのサービス

- 9 サービスの全体像
- 11 保険ショップサービス
- 13 店舗スタッフ座談会
- 15 FP相談
- 16 ほまどNISA相談室
- 17 アフターサービス
- 19 提携店舗
- 20 サービスネットワーク
- 21 私たちのビジネス関連図

サステナビリティ

- 23 CSR理念・ほけんの窓口グループのマテリアリティ
- 25 地域社会との関わり・地球にやさしい選択と行動
- 27 子どもたちの学びと成長の支援
- 29 やりがいと働きがいを実感できる職場づくり
- 31 誠実で透明な経営の実現

データ

- 33 ハイライト
- 35 財務・業績データ、会社概要

もっと つながる会社

～お客さまとも仲間とも～

今、世の中は不安定で大転換の時代を迎えていると思います。

世界的にはこれまでのいろいろな常識が書き換えられていると言っても過言ではなく、技術分野では、人工知能(AI)の飛躍的進歩が私たちの未来に対してポジティブとネガティブの両面を見せていると感じています。そして産業革命に続く経済激変が近い将来起こる可能性は高いのではないのでしょうか。

一方、保険業界においては、度重なる不祥事の発生やお客さま本位ではない営業スタイルの印象が払拭できない、いわば長く変わらない今の状況を見るにつけて、如何に保険業界の健全な発展に貢献できるか、そのようなことを考えて止みません。

業界全体の在り方が問われている今だからこそ私たちが大切にしてきた「お客さま本位の業務運営」「コンプライアンスの遵守徹底」「個人情報の適切な管理」の3つを土台に、お客さまに向き合い、お客さまのお話を傾聴し、お客さまのご期待にお応えすることを変わず行っていく必要があると感じています。

もっとお客さまとつながり、困ったときはいつでも頼っていただける「かかりつけの安心」を提供する存在になりたい。それが、私たちの率直な思いであり、私たちの仕事に誇りを持って働き続けることができる会社を目指していく大切な要素であると考えています。そしてそれが、保険業界の健全な発展の貢献につながると信じています。

昨年社長に就任して3年経った私の会社に対する思い、社員への感謝を伝えるため社員に向けて手紙をしたため読み上げました。その中で「このような時代だからこそ『ほけんの窓口』ってどんな会社?と聞かれたときにみんなはどう答える?その答えをみんなで一緒に考え、一緒に創ろう。そしてその答えを、『ほけんの窓口』のブランドコンセプトという形で共通言語化して、これからの『ほけんの窓口』のブランドを確立していきたい」と伝え、その実現のために「未来創造プロジェクト」の発足を宣言しました。

そして今、そのコンセプトをプロジェクトメンバーが「ココロ、晴れる」と表現をしてくれました。あわせてコンセプトを伝えるストーリーも創り、その始まりは「どんな未来を描きたいのか。今をどのように過ごしたいのか。答えはお客さまの“ココロ”のなかにあります。」としました。

「ココロ、晴れる」はまさに当社ならではの価値を言語化したもの。これからコンセプトとストーリーを社内へ広げていき、社員が同じ価値観でつながり、お客さまのより良い未来の実現のお役に立てるよう、一貫した価値提供ができることが私たちのありたい姿であり、使命と考えています。

新しい時代にお客さまとともに「未来」を創る挑戦を続けて、これからも長くお客さまに信頼され、応援される「未来創造企業」を目指し努力を続けてまいりますので、今後とも変わらぬご愛顧を賜りますよう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



TOP MESSAGE

経営理念

お客さまにとって 「最優の会社」

お客さまに対して「保険」という商品を通して、「安心と安全」、「笑顔と幸せ」をお届けし、生涯にわたってお客さまに寄り添い、お一人おひとりの人生の目的をサポートし続けられる、それが私たちほけんの窓口グループがめざすお客さまにとって「最優の会社」です。

私たちの姿勢

最優の会社づくりの3本柱

お客さまにとって「最優の会社」であるために3つの指針を定め、常にお客さまを中心にすべてを考え行動することを社員一人ひとりが共有する企業文化として醸成し、人材の育成に努めるとともに、経営および業務運営を行ってまいります。

1 お客さまと
向き合う7ヶ条

私たちほけんの窓口グループの社員一人ひとりは、日々下記の7ヶ条の姿勢をもってお客さまをお迎えいたします。

2 完璧な
募集態勢の構築

乗合保険代理店に欠かせない責務としてお客さまが適切に保険を選んでいただける環境を整えて、お客さまをお迎えいたします。

3 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は、「お客さまの声」に真摯に耳を傾け全社員で共有し、経営と業務運営の品質向上に活かしてまいります。

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

私たちの思い

CSR理念

安心と安全、笑顔と幸せをつなぐ

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、2025年6月末では全国に683店(うち、パートナー店舗169店、提携銀行店舗45店)となっています。

2005
店舗数18店

2000
店舗数1店

1995

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き設定したKPIの結果を公表しています。

2010
店舗数149店

2015
店舗数561店



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めざし、さらなる事業成長を続けていきます。

2023 「生命保険乗合 代理店業務品質評価運営」 認定取得

一般社団法人生命保険協会による乗合代理店業務品質調査の結果、評価基準の基本項目をすべて達成しました。
(2026/3/31迄有効)
※一部パートナー店、提携銀行店は除く

2025
店舗数683店

2025
ご契約者数
188万人
お預かりしている
ご契約件数
386万件

2018
ご契約者数
92万人

2019
107万人

2020
120万人

2021
133万人

2022
145万人

2023
156万人

2024
174万人

ほけんの窓口

私たちがめざすもの

「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。

STEP
1

暮らしの中で生まれてくる 疑問や不安

私たちのサービスは結婚・出産・住宅購入・定年退職等のライフステージの変化や日々の暮らしの中で生まれる
疑問やご不安に対し、お客さま自身で解決策を導き出せるよう、プロとしてお手伝いをさせていただきます。お客
さまの気持ちに寄り添い、納得できる答えを一緒に考えていきます。



STEP
2

ほけんの窓口で 相談・サポート・契約まで

全国の店舗やオンラインで、ライフパートナーがじっくりとご相談を承ります。複数の保険会社の
商品から比較・検討できるので、ご自身のお考えに合った保険を納得して選ぶことができ、ご契約まで
しっかりサポートいたします。



契約後も 安心のサポート

ご契約後も、お客さまのライフステージや環境の変化
に応じた見直しや情報のご提供、保険金請求のサ
ポートなどアフターフォローにも力を入れています。
ご契約後も長期にわたって安心していただける環
境を整えています。



STEP
3

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。

STEP

1 ご意向の整理

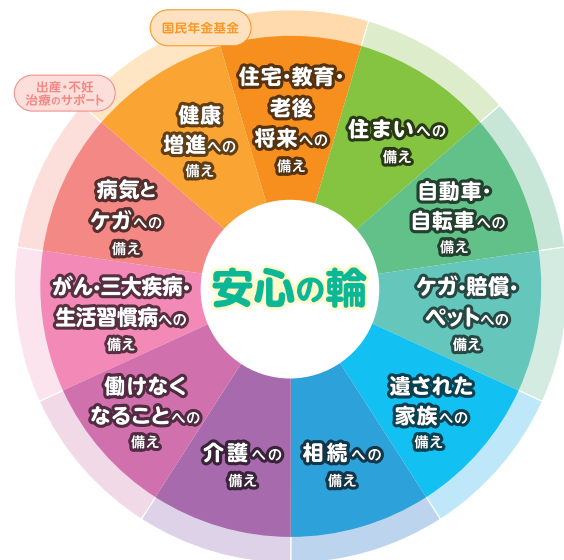
私たちの仕事はお客さまのお話を「聴く」ことから始まります。不安や心配ごとが安心へと変わるよう、「安心の輪」を使いながら、お客さまのご意向を可視化し、一緒に解決策を考えます。

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選んでいただけるように、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、どれぐらいのお金が必要になるのか。ライフプラン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ご自身です。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。

ご契約後は…



お客さまとのお付き合いは、ご契約で終わりではありません。一生、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ご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、ご理解いただけ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掛けています。



お客さまにとって「最優の会社」の実現に取り組み、お客さまの人生をお守りします。

「最優」に込められた「最も優しく、最も優れた存在」をめざす理由とは。日々お客さまと向き合うスタッフの声を通じて、そのリアルをお届けします。

私たちがめざす最優とは

富井 お客さまを軸にお客さまの視点で物事や仕事を考えることが「最優」と私は捉えています。



※私たちの日常「お客さまと向き合う7ヶ条」(P.6参照)

深井 私は会社説明会で理念を聞き、社員の考えや行動などすべてのベースに「最優」があるということに感動し、当社に決めました。「このお客さまだったら」とお客さまのことを考え続け、全部の行動が理念に紐づいているのは自分でもすごいと思います。

田中 お客さまにお困りごとがあったとき、知識だけあっても優しさがなかったらお客さまに選んでいただかず、お役に立つことができません。そのため7ヶ条*の「1. お客さまの意向を承ること」と、「2. お客



さまの立場で考えること」が私たちの仕事のスタートであり、最後まで持ち続けることが大切だと思っています。相談会の最後には「この内容でいいですか?」ではなく、「ご安心いただけそうな内容になって



いますか?」などとお聞きして、不安や心配が残らないようにしています。

深井 私は何度もお客さまとお話し、お金が必要になるタイミングやその金額、保険に入ることによる圧迫はないかなどを確認し、お客さまにご安心いただけるよう努めています。

田中 「これがいいですよ」ではなく、「判断基準をお伝えしますので一緒に考えましょう」が私たちのスタンスですね。

岡田 「最優」は会社が社員へ繰返し伝えているので、自然と最優であろうとする姿勢が浸透していると思います。7ヶ条*の「6. お客さまの感動をお手伝い」は意識するわけではなく自然に行動できており、これが最優の軸だと思います。

私たちの存在価値とは

岡田 私たちは、お客さまからのお問い合わせ等に対して店舗全体で対応しています。どのスタッフでも対応できる仕組みがあり、全員でお客さまを守り、サポートしています。

田中 仕組みの一つであるお客さまの対応履歴により、保険金をお届けする際、それが保険加入時から数十年後であっても「お父様はこんな思いで保険を残していってくださったんですよ」と、しっかりと思いもお届けすることができます。

深井 FP相談ができることや、NISA、住宅ローン、国民年金基金など、一つの窓口でお金のことを幅広く相談できることは当社の良いところだと思います。複数の会社の商品を比較できる保険ショッ

プは当社以外にもあり、もう特別な存在ではなくなっていますし、「何でも相談できる」と思っていたできるようにしたいですね。

田中 共に育つ「共育」の文化がありますので、お客さまのためになるのであれば、店舗内で自分の知識を惜しみなく伝え合っています。お客さまに「来てよかった」と思っていたくために、より高い水準の情報提供ができることは私たちの価値だと思います。それは店舗の垣根を越えて、エリアなどでもありますね。

深井 周りにはめざすべき先輩が何人もいて、多くのことを学ぶ環境が整っており、これからお客さまのために勉強を続けられると思います。勉強し続けるのは大変ですが、お客さまの疑問に対ししっかりとお答えし、お褒めをいただけることはやはり嬉しいですね。

私たちがめざす最優の店舗とは

岡田 かかりつけのお医者さんみたいに、いつでも駆け込める。行けばなんとかなる。安心できる。そんな存在になりたいと思っています。そのためには、店舗の雰囲気も重要です。私たちスタッフや店舗の雰囲気が楽しく和やかだからこそ、お客さまに安心してもらえます。店舗スタッフ全員でそうした雰囲気をつくり、お客さまが困ったときはいつでも気軽に頼れるお店になりたいと心掛けています。

富井 そうした店舗にするために、店長としてはスタッフもお客さまと同じくらい大事にしたいと思っています。店舗スタッフが幸せでなければ、お客さまも幸せにできないと考えます。また、店舗がその地域に存在し続けられれば、かかりつけのお店として、お子さまの誕生から万一の時までお客さまの人生にずっと関わることができ、親から子へと世代を超えたお付き合いもさせていただけます。地域に根付き、長くお客さまのお役に立てる店舗にしたいですね。

お客さまと向き合うために私たちが大切にすること

岡田 まず、感謝をすること。お客さまにも、スタッフにも。そして環境、会社、すべてに対して感謝の気持ちを持つことを心掛けています。

田中 意識していることは、give and give。契約をしていただくために情報提供するのではなく、お客さまが判断できるように情報を提供し続けて一緒に考える。契約はお客さまが判断することで、こちらから求めるものではありません。そのため私は give and give です。

深井 私は「何もわからない、困っている」とご来店くださった方が、一回に全部は難しいかもしれませんが、一つでも解決し安心できて、明るい表情でお帰りいただけるよう意識しています。また、保険加入はお客さまがご判断されることですが、そのご判断にあたり足りない情報があつてはいけないとの思いから、目の前にいらっしゃるお客さまとその周りの大切な方のことを考えつくしてお話をしています。考える軸は、お客さまとその周りの大切な人のため、です。

富井 お客さまが保険について考えるタイミングは少なく、もしかしたら私たちは片手で収まる程度しか関わることができないかもしれません。その方の今後10年、20年のリスクへの対処が今この瞬間に決まると考えると、お客さまに「これから先、こういうリスクもあるんだ」と考えるきっかけを持っていただくことを最優先にしています。リスクを知っていただくことは私たちの重要な使命だと思っています。



ほけんの窓口 FP相談



FP相談の概要

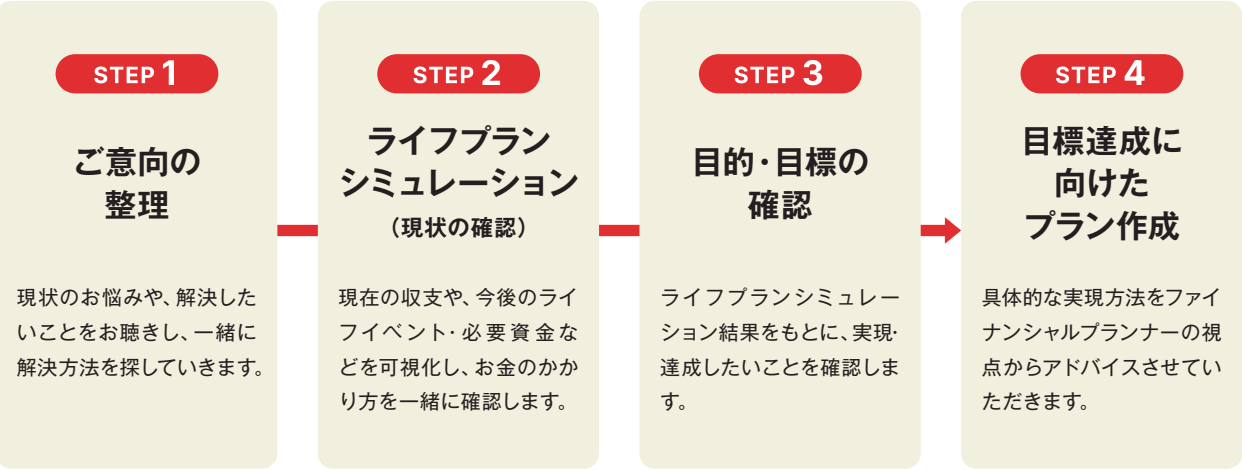
お金のプロであるファイナンシャルプランナー(FP)に、資産形成・家計・保険・教育資金・相続対策等、お金に関することを無料で相談できます。ライフプランシミュレーションを通じてお客さまの将来のマネープラン(備える・貯める・増やす・遣す)を立てられます。



お客さま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」を通じてお客さま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。多くのお客さまが、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



ほまどNISA相談室

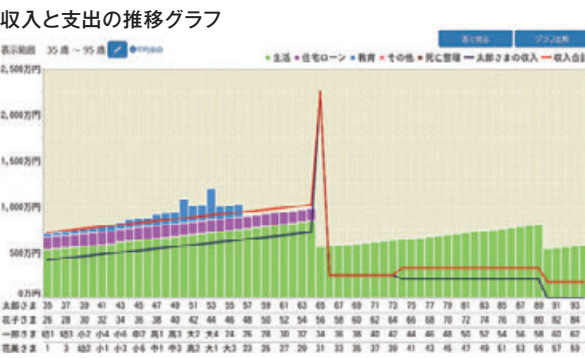
NISAやiDeCoもほけんの窓口で

ほけんの窓口は、保険相談に来店されるお客さまの声や「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、もっとお客さまの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。

保険だけでなく、NISAやiDeCo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し、お客さまの資産づくりのお手伝いをしています。

お客さま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

資一任サービス等を提供し、多様な資産形成ニーズにお応えすることで、「かかりつけの安心」を提供していきます。



INTERVIEW



資産形成相談で支える、お客さまの安心

▶ アビタタウン金沢ベイ店 店長 桶谷さん

資産形成相談は、お客さまが将来の選択肢を広げ、より安心した人生を送るための大切な手段であると考えています。保険でお役に立てるのは、起きてほしくはない「何か」があった時ですが、「何か」がなかった時も望んでいる人生が叶えられるようお客さまのお役に立つことも重要だと考えています。「何か」があった時、なかった時どちらも守れるのが資産形成だと思っています。

だからこそ私は、来店いただいたお客さまに多くの気づきのきっかけを提供したいと思っています。保険だけではなく、お金について、さらには人生を考える気づきを。

お客さまの人生がより良くなるよう、その一歩を踏み出すお手伝いをしていきたいと思っています。お客さまから「資産形成の相談にも乗ってもらえるんですね」というお言葉をいただくことが多くあります。その言葉から、お客さまにとってほけんの窓口は保険相談をする場所という認識が強いのだと感じます。しかし、私たちは保険のご提案だけでなく、資産形成を含め根本的なお金のご相談にもお応えしています。そのことをもっと知っていただくことで、より多くのお客さまに、幅広くお役に立てると考えています。

そのような存在であり続けられるよう、これからもお客さま一人ひとりの価値観を大切にしたい対応を心掛けてまいります。

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。



各種ご相談、ご契約に関するお手続きは

▶ 全国の店舗で

2000年3月に1号店をオープンし、現在全国に469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この店舗でもご相談いただけます。

※2025年6月末現在



▶ 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、ご契約後のお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お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。



ほけんの 定期点検

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
保障が見つかって
保険料の
節約ができた

見落としていた
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。

耳や言葉の不自由なお客さまへのサポート

手話・筆談・チャットサービス利用開始

店舗でのご相談、電話での各種お手続き依頼、お問い合わせを、手話通訳オペレーターがビデオ通話にて受け付け、ほけんの窓口スタッフにリアルタイムに音声で伝えるものです。本サービスにより、耳や言葉の不自由な方でも安心してご相談いただけます。



ともにめざす 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」をめざしている提携店をご紹介します。

パートナー店舗



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22社と保険募集パートナー契約を締結し、169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



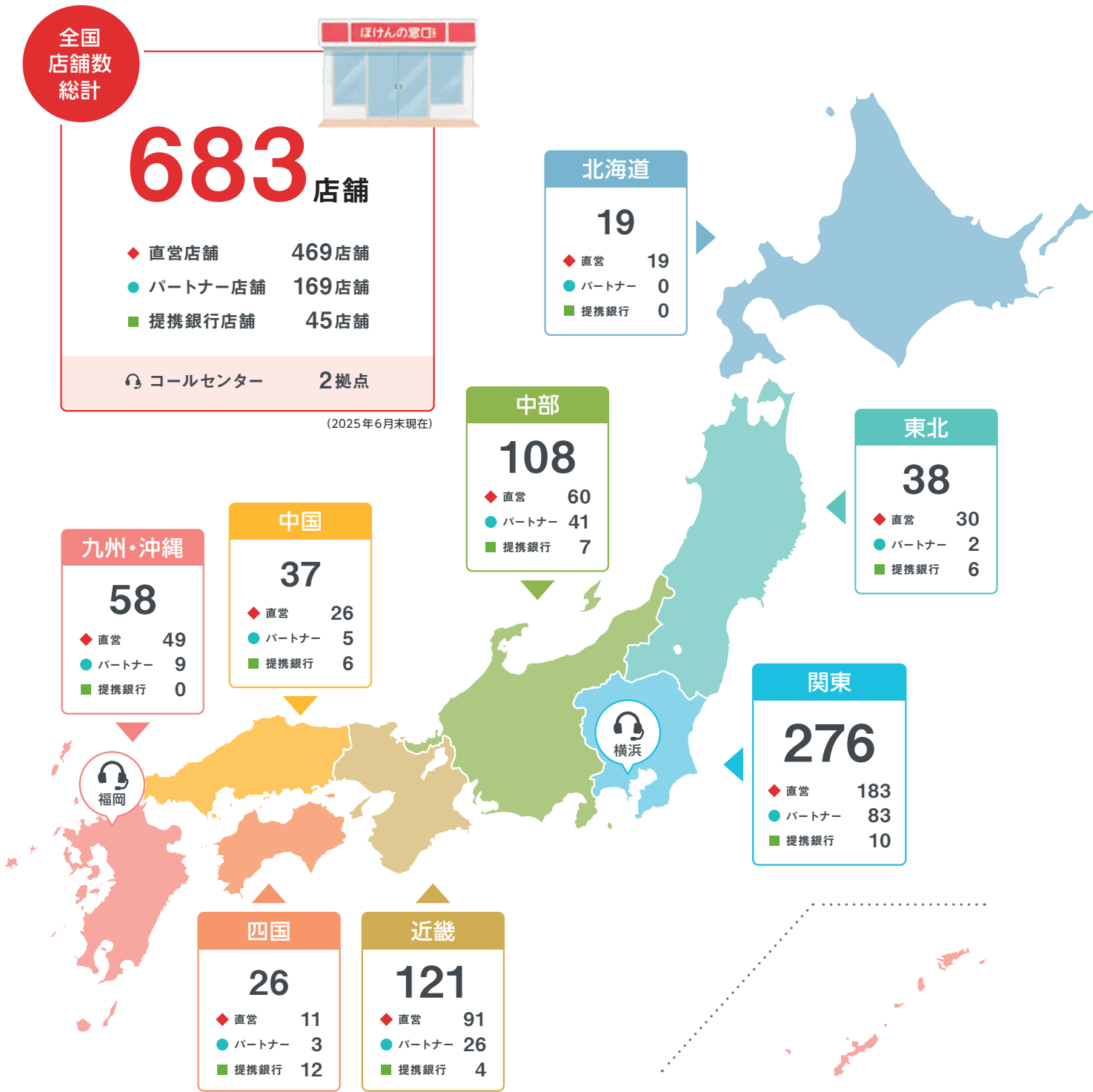
ほけんの窓口グループは、各地域を代表する地方銀行との業務提携により、FD※に基づき両社で新たな価値を創造し、地域のお客さまと「つながる」サービスを推進しています。2009年1月に第1号提携をスタートさせて、はや16年を経ており、新たなステージをめざしています。その一つとして、いくつかの提携先と資産運用・ローン・保険といったさまざまな金融サービス/お客さまのライフプランに基づいてワンストップで提供できるFD環境の整備に共同で取り組んでいます。

これらの取り組みは、地方銀行9行との提携に至っています。現在、提携店舗数は45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・デューティーの略であり、顧客本位の業務運営のことを指します。

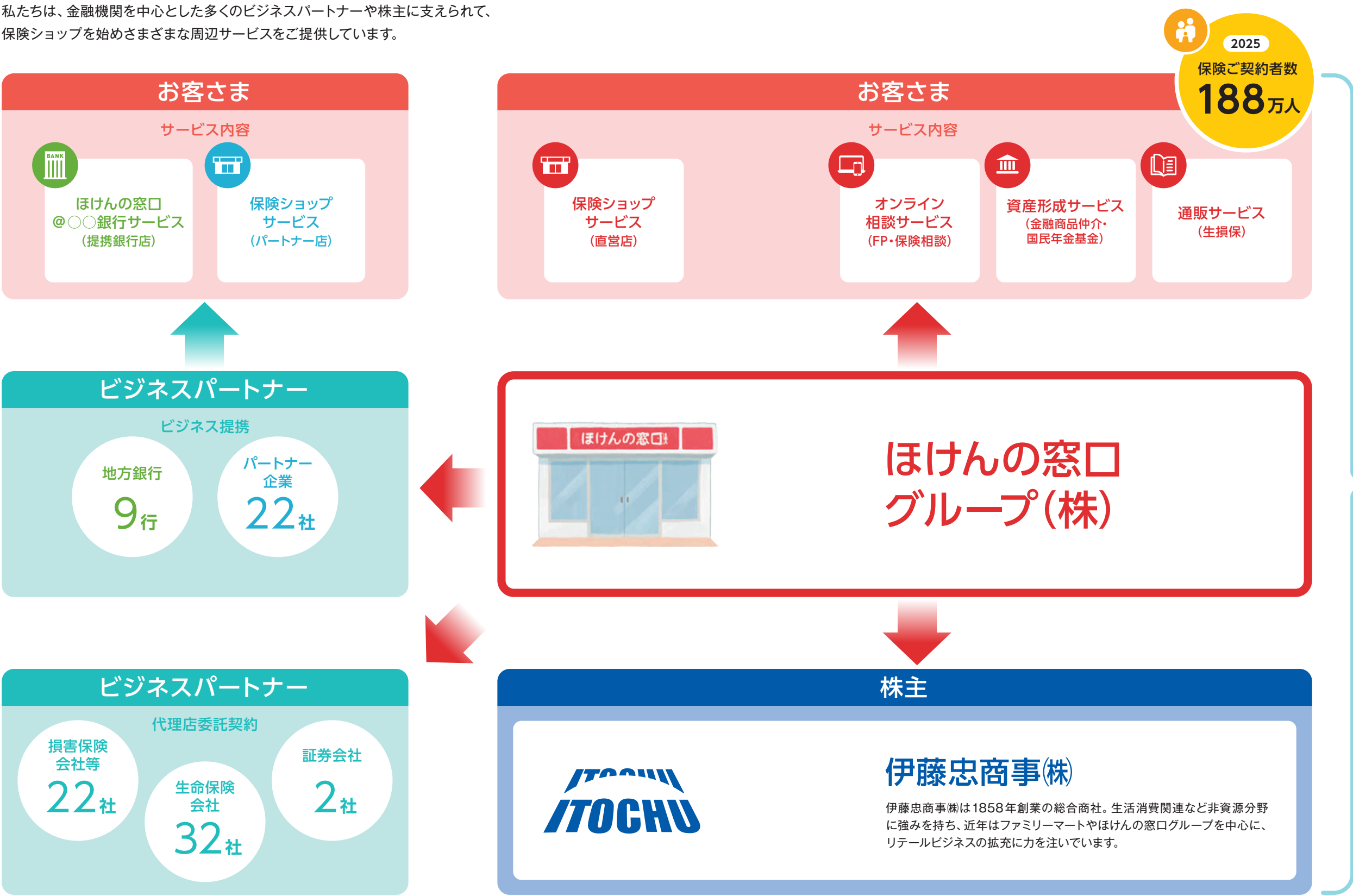
安心を深める 全国のサービスネットワーク

日本全国、683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。



私たちのビジネス相関図

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。



地域社会
への貢献

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。

ほけんの窓口グループの マテリアリティ

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、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。

健康と長寿を 支える社会への貢献

▶ P.11

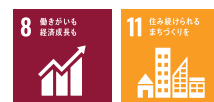
- 医療・介護保障の情報提供、商品提案を通じて医療・介護費負担の軽減に貢献



地域社会との 関わり

▶ P.25

- 全国の店舗で清掃活動等の地域活性化に貢献



地球にやさしい 選択と行動

▶ P.25

- 脱プラスチック・ペーパーレス推進
- 廃棄書類を原料としたトイレトペーパーへの再生



子どもたちの学びと 成長の支援

▶ P.27

- キッズフリマやキッズマネーセミナー等を通して、幼いころからお金について学ぶ場を提供



未来につながる 資産づくり

▶ P.11~16

- 「ライフプランシミュレーション」を通じた資産形成のサポート



安心・安全な 暮らしの提供

▶ P.11~18、P.26

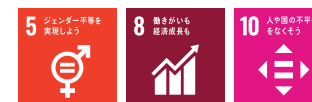
- 万一の経済的リスクに備える商品提案、情報提供



やりがいと働きがいを 実感できる職場づくり

▶ P.29

- 社員の成長、キャリア実現
- 職場環境の整備
- 多様な人材の活躍を推進



誠実で透明な 経営の実現

▶ P.31

- リスク管理態勢強化
- BCP対策
- FD推進
- コンプライアンスの推進
- 個人情報保護への取り組み



地域社会との関わり

地球にやさしい選択と行動



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。

環境問題への取り組み

環境汚染の拡大を防ぐため、お客さまにご提供するお飲み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、製紙工場でトイレットペ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。2024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。



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6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。



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。



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。

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、地域の子ど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。

マテリアリティに対する取り組み

子どもたちの学びと成長の支援



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お買い物をします。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

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キッズマネーセミナーを、一部店舗で実施しています。

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。

マテリアリティに対する取り組み

やりがいと働きがいを 実感できる職場づくり



INTERVIEW } さまざまなキャリアへの挑戦

本社で営業管理に従事後、ライフパートナーへ職種転換し、1都2県で保険相談や店舗マネジメントを経験。人事部を経て、直近では他社へ出向しました。

自身のキャリアの中で大きな転換期が二つあったと考えます。一つは大きな挑戦でもあった、他社への出向です。全く異なるフィールドでの経験は、視野を広げると同時に、自分自身や会社の強み・価値観を深く見つめ直すきっかけとなり、さらなるマインドの向上やスキルアップにつながる機会となりました。もう一つは店長として店舗マネジメントを経験したことです。店長職を経験できたことは目指すキャリアに近づいたことはもちろん、多くの学びが得られ、現在の副課長職の職務において活かされていると感じます。この会社でたくさんの挑戦や学び、経験を得られたことすべてが今の私を支えています。男女関係なく活躍できる社風だからこそ、キャリアプランを描きやすく、前向きに挑戦を続けられた理由の一つだと感じています。

今後も挑戦を楽しみながら、キャリアの幅を広げていきたいと思っています。



人事部 社員育成課
渋谷さん

INTERVIEW } 多様な人材が活躍できる職場環境づくり



人財マネジメント部 チャレンジ推進課
浦野さん

ほけんの窓口は心身の障がいに関わらず、すべての人が自分らしく働き、活躍できる職場環境づくりに取り組んでいます。人財マネジメント部チャレンジ推進課では障がい者雇用を積極的に行っており、一人ひとりの能力やスキル、特性に応じて業務マッチングを行い、個々に配慮をしながら、基本的にチームで業務を行っています。お互いがサポートし合える体制を整え、業務の納期を遅延することなく行っており、各部門から信頼を得て、多くの業務に携わっています。また、一部のエリアでは店舗に出向き、バックヤードで業務サポートも行っております。少しずつではありますが活躍の場を広げ、共に働く仲間が互いを理解し、支え合いながら自身を高め力を発揮できる、インクルーシブな職場づくりを進めています。



データで見る
人づくり指標
(2025年6月末日現在)

正規従業員数

3,642名

男女構成比

5:5
男性 女性

女性管理職比率

20.6%

男女の賃金差異

64.0%
うち正規従業員 63.7%
うち非正規従業員 82.6%

平均勤続年数

8.1年

離職率

6.4%



年次有給休暇取得率

79%

月あたりの
平均残業時間

9.6h

育児休業取得者
復職率

83.8%



男性育児休暇
取得者数

47名

男性育児休暇
取得率

77.0%

障がい者雇用率

2.5%



※2025年6月1日時点

健康経営宣言

ほけんの窓口グループは、社員一人ひとりが健康でいきいきと笑顔で働ける会社を目指し、以下を宣言しております。

ほけんの窓口グループ「健康経営」に対する想い

ほけんの窓口グループは社員一人ひとりが人財であり、経営理念である、お客さまにとって「最優の会社」にふさわしいサービスをお届けするため、社員全員が心も身体も健康で、ワクワク活躍できる職場環境づくりを推進しています。

社員がつながり、お客さまとつながる。そして地域とつながる。人と人の「つながり」を大切に想い、新しい時代にお客さまとともに「豊かな未来」を創るためのお手伝いができるよう、これからも社員一人ひとりを大切にする「健康経営」の実践を通じて、いつでも気軽にご相談いただける「かかりつけの安心」をお届けする「ほけんの窓口」を目指してまいります。

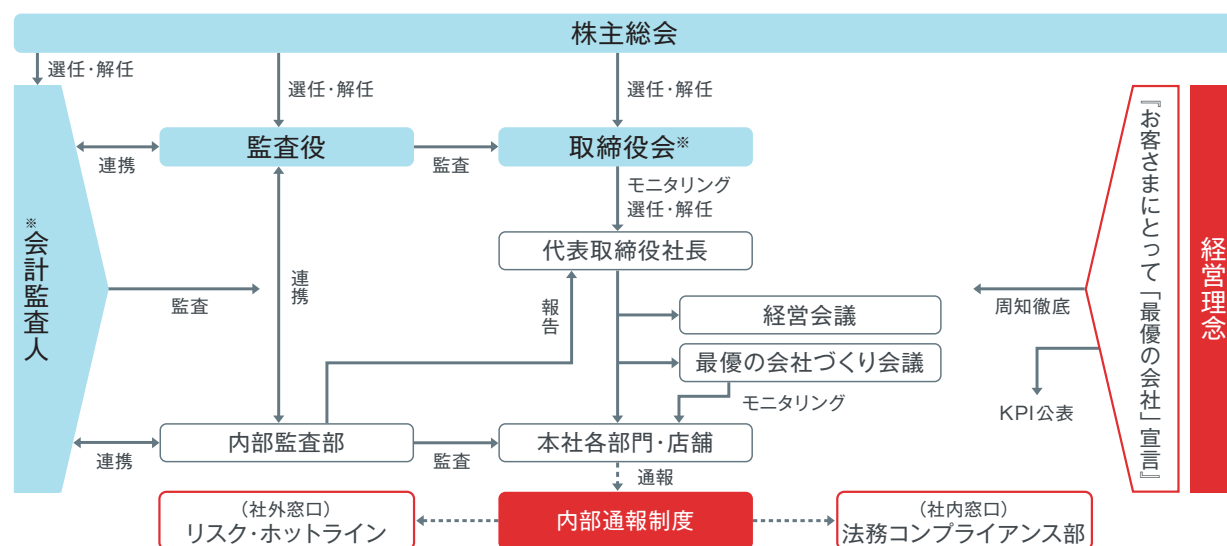
代表取締役社長 猪俣 礼治

マテリアリティに対する取り組み

誠実で透明な経営の実現



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、有限責任監査法人トーマツに委嘱しております。

コンプライアンスを推進する体制・実践計画

当社は経営理念の実現に向け、コンプライアンスの実践を経営の最重要課題の一つと位置づけ、お客さま、従業員、取引先、地域社会、株主などのすべての関係者から信頼される企業グループをめざし、「コンプライアンス基本方針」を定めています。

コンプライアンスを推進する体制として、全社的なコンプライアンス推進を統括する「法務コンプライアンス部」を設置し、コンプライアンスに関する事項を一元的に管理しています。

コンプライアンスにかかる具体的な実践計画として、毎年度「コンプライアンス・プログラム」を策定し、当プログラムの実行により、コンプライアンスに能動的に取り組む企業文化の構築、コンプライアンスの実効性を確保する推進態勢の充実強化を図っています。

当プログラムの進捗状況等は法務コンプライアンス部がモニタリングを行い、半期ごとに確認・検証結果を取締役会等に報告します。プログラムの実施結果等に基づき、社内のコンプライアンス教育のさらなる強化を行う等、プログラムを改善することでコンプライアンス体制の継続的な向上に努めてまいります。

お客さまにとって「最優の会社」の実現に向けて

ほけんの窓口グループは、経営理念、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、適切に経営施策に反映する体制を整備するために当社独自の取り組みとして最優の会社づくり会議を設置しています。

最優の会社づくり会議では、コンプライアンス、業務品質、リスクマネジメントの観点から、お客さまの声を起点に問題点を洗い出し、解決する仕組みを構築するとともに、業務品質に関する指標を定め定期的なモニタリングを行い、PDCAサイクルの実効性を確保しています。経営と執行部門が一体となったこのような取り組みを通じて、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めざしてまいります。



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。

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られること。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。

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。

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 役職員一同

2024年度
ハイライト

年間の総相談件数

102万件



ご契約者数

188万人



生命保険継続率

(13ヶ月目)

97.3%



お役に立った保険金・給付金

(生命保険・損害保険)

414億円



外部評価 覆面調査

直営店舗に対する外部機関の覆面調査結果について

お客さまをお迎えするにあたっては、お客さまを主役・主人公とした姿勢に徹し、お客さまと一体となって業務運営の品質向上や進化に取り組み、お客さまの期待と信頼にお応えできるよう努めてまいりました。これらの取り組みの結果として、外部機関による店舗覆面調査において以下のような結果をいただきました。引き続き、日々の取り組みのさらなる向上に努めてまいります。

※[調査時期] 2024年10月～11月 [調査会社] インバクトフィールド株式会社 [調査方法] 直営244店舗に対する覆面調査

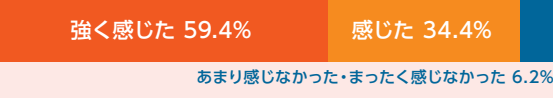
1. 自分が納得のいく保険を紹介されたと感じましたか



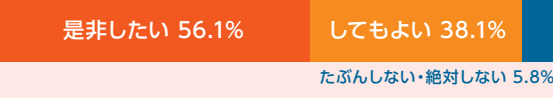
2. 今回の保険相談の満足度はいかがでしたか



3. 個人的に保険の相談をしたい場合、このお店に再度来店したいと感じましたか



4. お店を誰かに紹介したいですか



5. 担当以外のスタッフも含めて、スタッフの気配り具合はいかがでしたか



6. お店は全体的にリラックスできましたか



お客さまをお迎えする相談環境の整備

お客さまお一人おひとりにふさわしい生涯の安心の備えをご自身で選んでいただけるよう、生命保険・損害保険合わせて多くの商品を取り揃え、人生のさまざまなシーンに備える「安心の輪」でサポートしています。



直近5年間の財務データ概況

(単位:百万円)

	2021年6月期	2022年6月期	2023年6月期	2024年6月期	2025年6月期
営業収益	44,727	40,886	42,414	46,928	49,776
経常利益	9,107	5,769	7,831	8,907	10,560
当期純利益	6,121	3,262	5,170	6,178	6,803
総資産	39,414	38,412	33,237	36,646	39,064
純資産	30,726	32,085	25,806	27,725	29,572

貸借対照表 (2025年6月末現在)

(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	28,522	流動負債	7,684
固定資産	10,542	固定負債	1,808
資産合計	39,064	負債合計	9,492
		純資産の部	
		株主資本	29,572
		純資産合計	29,572
		負債純資産合計	39,064

損益計算書 (2024年7月1日から2025年6月30日まで)

(単位:百万円)

科目	金額
営業収益	49,776
営業費用	39,318
営業利益	10,458
営業外収益	117
営業外費用	15
経常利益	10,560
特別利益	0
特別損失	669
税引前当期純利益	9,891
法人税、住民税及び事業税	3,367
法人税等調整額	△278
当期純利益	6,803

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



メディア情報

コーポレートサイト



採用サイト



相談予約サイト



X 始めました!



会社概要 (2025年6月末現在)

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
社長執行役員

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

従業員数 3,673名

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

資本金 5億円

主要株主 伊藤忠商事株式会社

設立 1995年4月



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/>

