

『お客さまにとって「最優の会社」宣言』に関する2018年度(2018年7月～2019年6月)の取り組み成果(ほけんの窓口グループ株式会社 直営店)について、ご報告いたします。

## 1. ご契約者数 及び お預かりしているご契約件数

多くのお客さまから選ばれ、生涯お付き合いしていただけることが、私たちに対するお客さまの評価の表れであると考えております。  
2018年度末のご契約者数、お預かりしているご契約件数は、以下のとおりとなりました。

ご契約者数	1,072,054 名	前期末比 145,329名 増加
お預かりしているご契約件数	2,244,795 件	前期末比 307,557件 増加

## 2. ご契約いただいた商品数 及び 取扱商品総数 (生命保険/新契約)

お客さまお一人おひとりにふさわしい安心の備えをご自身で選んでいただけるよう多くの保険商品を取り揃えております。  
今年度、実際にご契約いただいた生命保険の商品数は、取り扱いしている商品総数とほぼ同数であり、幅広く情報提供をしていることの表れと考えております。  
なお、特定の保険会社や商品のキャンペーン募集は、一切、行っておりません。

生命保険の 契約商品数/取扱商品総数	256 / 257
-----------------------	-----------

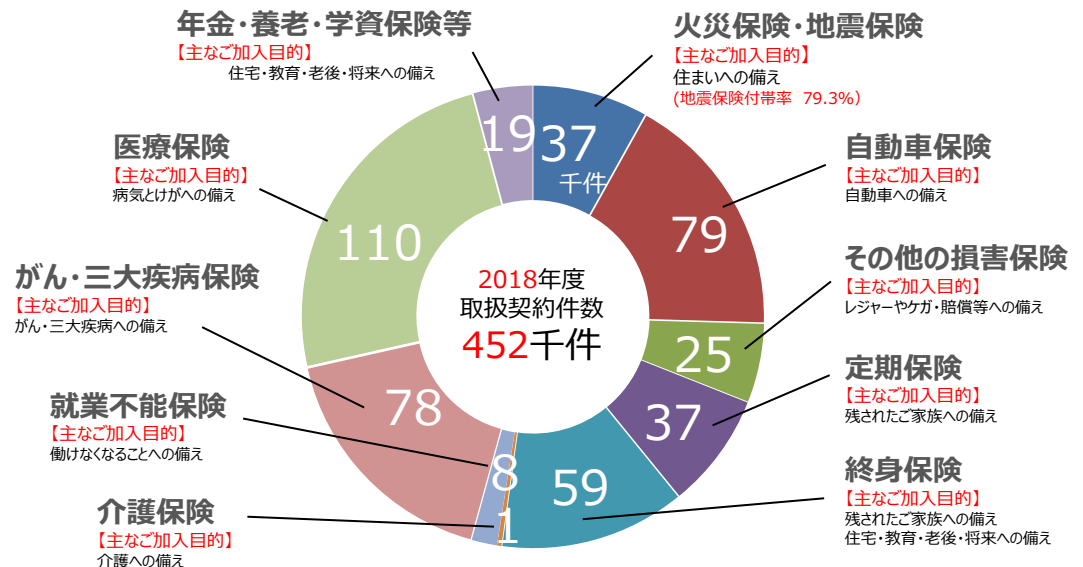
法人向け商品や通販商品を除く

## 3. 商品種目別、払い方別のご契約件数

お客さまお一人おひとりにふさわしい安心の備えをご用意してお客さまのお手伝いをさせていただきます。  
2018年度中の商品種別ごとの取扱件数は、右記のとおりです。  
また、保険料のお支払方法(払方)等も、お客さまのニーズに合わせたお取り扱いを行っております。

【保険料払方別ご契約件数】(生命保険/新契約)

払方	契約件数	構成比
月払	254,090	81.4%
年・半年払	42,473	13.6%
一時払	15,528	5.0%
合計	312,091	100%

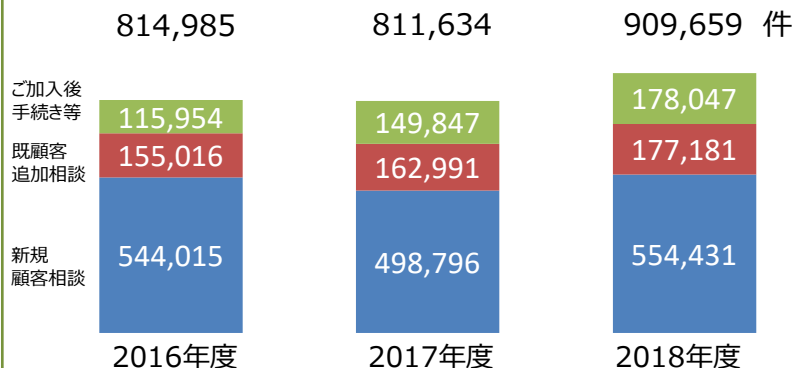


※ 本報告書に掲載の数値データについては、当社における概念、定義に基づき算出を行っております。

お客さまをお迎えするにあたっては、お客さまが安心してご相談やお手続きができる環境を整え、ご相談の際には全社員が常にお客さまのご意向をお客さまの立場で考え、お客さまのご期待に応えられるよう傾聴の姿勢をもって承り、ご契約後も安心してご継続いただけるよう取り組んでまいりました。

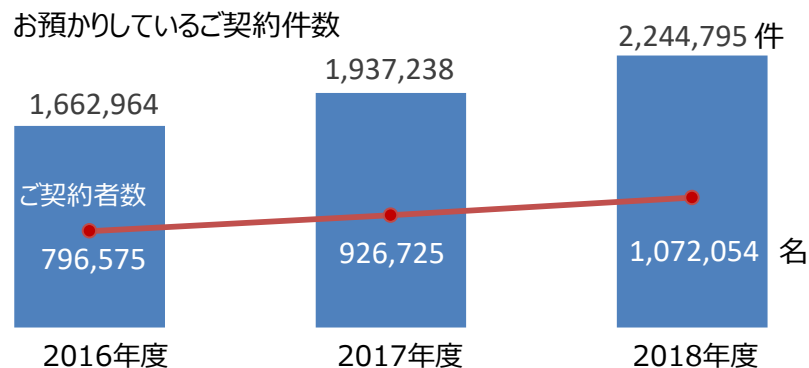
これらの取り組みの結果が体现されたものが以下の指標であり、私たちの仕事の本質を表す大事な指標と考えております。

### 1. 年間の総相談件数



新規のお客さまのご相談から既顧客さまのご契約内容の変更といった保全手続き等にいたるまで、一人でも多くのお客さまのお役に立ちたいというのが私たちの願いです。2018年度は、前年度に比し合計で98千件増加しており、多数のお客さまにご来店いただくことができました。

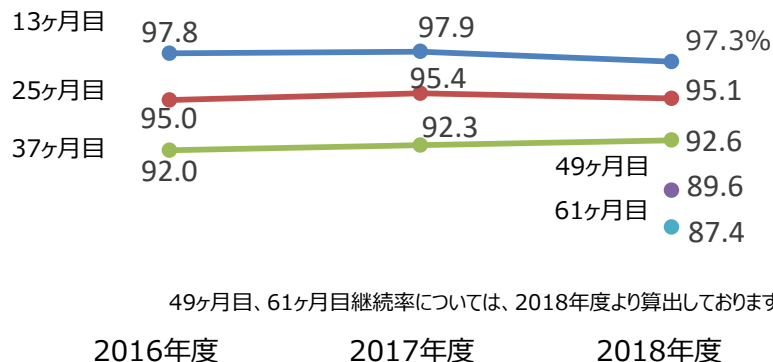
### 2. ご契約者数 及び お預かりしているご契約件数



生涯お付き合いをしていただけるお客さまの数やお預かりしているご契約件数が増えていくことが、お客さまの評価の表れだと考えています。今年度末のご契約者数は、前年同期比145,329名の増加、ご契約件数も前年同期比307,557件増加とお客さまからの信頼を着実に得られているものと評価しております。

なお、ご契約件数224万件のうち、15.9万件（一時払契約を除く）は、保険会社さまを介して頂戴している代理店手数料の収受期間が既に終了したご契約ですが、当社は、現在の手数料収受の有無にかかわらず、ご契約のある限り、いつまでも万全のサポートをさせていただきます。

### 3. 生命保険契約の継続率(件数ベース)



49ヶ月目、61ヶ月目継続率については、2018年度より算出しております。

### 4. 自動車保険契約の更改率



自動車保険についてもご契約満了日に引き続きご継続いただいていることは、私たちの仕事に対する満足度の表れだと考えております。今年度の更改率は、私たちの取り組みに一定の成果が出ているものと評価しておりますが、今後もさらなるお客さま満足度の向上に向けて取り組んでまいります。

私たちがお手伝いした生命保険のご契約がいつまでも継続されていることは、私たちの仕事への評価（ご契約内容に対する満足度）の表れであると考えております。今年度の継続率は、私たちの取り組みに一定の成果が出ているものと評価しておりますが、今後もさらなるお客さま満足度の向上に向けて取り組んでまいります。

## 5. 3+① 実施率



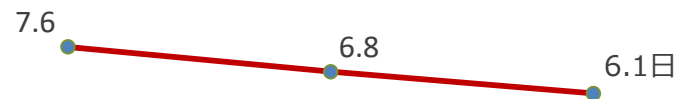
「3+①」とは、ご契約後に保険証券が届いたタイミングで再度ご契約内容をご説明し、ご確認していただくサービスで、お客さまへさらなる安心を提供させていただいております。

「3」は保険相談のおおよその回数、「+①」は改めて保険証券を基にご契約内容のご確認をいただく回数を表しています。

2016年度                      2017年度                      2018年度

ご契約後に再度ご来店いただき、改めてお客さまのご意向に沿った内容となっているかを一緒に確認するなどの取り組みを全国で推進しています。今後も一人でも多くのお客さまへ、さらなる安心を提供できるよう、この実施率をさらに高めてまいりたいと存じます。

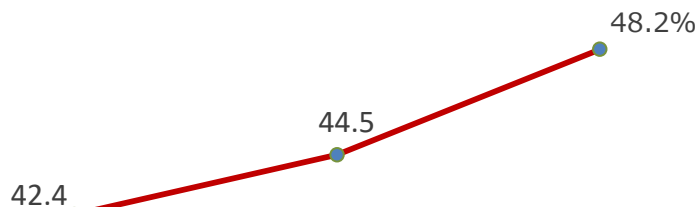
## 6. 成立までの契約事務平均日数



2016年度                      2017年度                      2018年度

お申し込み手続きをいただいてからご契約が成立するまでの日数を極力短くし、お客さまにできるだけ早くご安心いただくことが私たちの使命であり、今年度の平均日数は6.1日と昨年度よりもさらに短縮化を実現しております。

## 7. 自動車保険契約の損害率

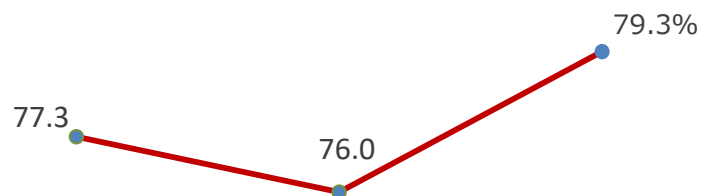


損害率は、お預かりした保険料に対して、保険事故等により支払った保険金等(損害調査費用を含む)がどの程度の割合を占めるかを表しています。

2016年度                      2017年度                      2018年度

業界の平均的な保険事故損害率は、50%程度であることから、今年度も私たちが適切な保険募集をしているものと評価しておりますが、今後も一層の業務品質の向上に取り組んでまいります。

## 8. 火災保険契約における地震保険付帯率



2016年度                      2017年度                      2018年度

地震災害の増加とともに火災保険ご契約時における地震保険の付帯率は年々高くなってきていますが、損害保険料率算出機構の調査による全国平均値は2018年度で65%程度です。当社では、ご契約時にしっかりと地震保険を付保していただくことで真の安心と安全を提供させていただいております。

ご契約後も安心してご継続いただけるように、ご契約店舗以外にも全国の店舗でご契約内容の確認や各種手続きのサポートができる環境を整えている他、カスタマーセンターやお客さま専用のマイページをご準備し、お客さまの安心をお守りする対応を行っております。

### 1. 2018年度 お手続き内容別のサポート状況

受付内容	2017年度		2018年度	
	件数	構成比	件数	構成比
ご住所の変更	129,586	47.2%	144,847	45.1%
ご契約内容の変更	104,615	38.1%	126,144	39.3%
保険金・給付金の請求	19,988	7.3%	24,914	7.8%
証券・控除証明書の再発行手続き等	18,738	6.8%	23,275	7.3%
ご契約の復活(※)	1,512	0.6%	1,770	0.6%
合 計	274,439	100%	320,950	100%

(※)何らかの事情により、失効したご契約を有効な契約に戻す手続きをいいます。

ご契約後のお客さまについて各種手続きのサポートをさせていただきました。今後も、より多くのお客さまの安心をお守りできるよう、取り組んでまいります。

### 2. 2018年度お手続きサポートの受付経路状況

受付経路	2017年度		2018年度	
	件数	構成比	件数	構成比
店舗へのお電話での受付	153,235	55.8%	174,069	54.2%
ご来店による受付	71,499	26.0%	86,699	27.0%
カスタマーセンターでの受付	20,787	7.6%	27,369	8.5%
マイページでの受付	28,918	10.6%	32,813	10.2%
合 計	274,439	100%	320,950	100%

お手続きのサポートのお申込みを受け付けた経路の状況です。お客さまの安心をお守りできるよう、今後も更なるサービス体制の充実に努めてまいります。

### 3. 2018年度 お役に立った保険金・給付金の状況

2018年度(※)にお客さまのお役に立った保険金・給付金の状況です。今後も、より多くのお客さまの安心をお守りできるよう、取り組んでまいります。

#### 生命保険

	2017年度		2018年度	
	件数	金額	件数	金額
保 険 金	425件	1,674百万円	488件	1,732百万円
給 付 金	65,501件	6,159百万円	87,679件	8,136百万円

保険金…死亡・災害・高度障害等の各保険金。  
給付金…死亡・入院・手術・障がい等の各給付金。

(※) 2018/4月~2019/3月の統計。

#### 損害保険

保険種類	2017年度	2018年度
自動車保険	1,559百万円	2,211百万円
火災保険	715百万円	3,943百万円
その他	185百万円	453百万円

(※) 2018/4月~2019/3月の統計。

上記活動の他にも、保険料の未払いや損保契約の満期更改漏れなどにより、お客さまが意図せずに保障や補償が途切れてしまうことのないよう、お客さまの安心をお守りするため、ご契約のある限り、万全のサポートを行なっております。

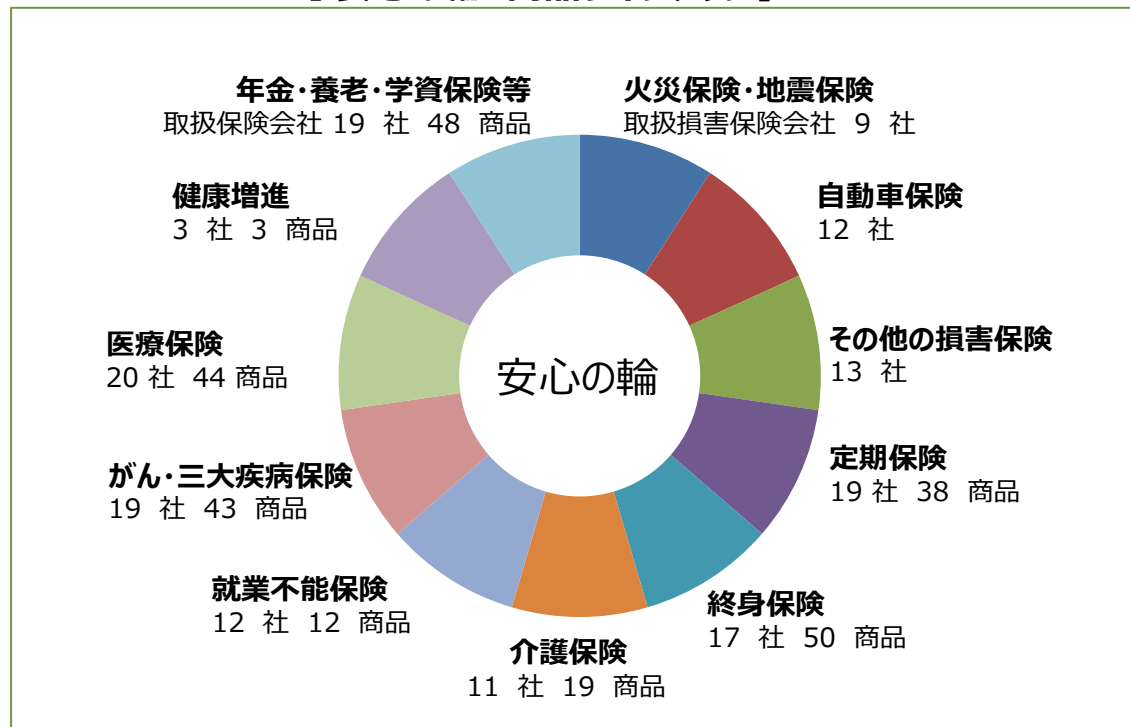
お客さまお一人おひとりにふさわしい生涯の安心の備えをご自身で選んでいただけるよう、生命保険・損害保険合わせて多くの商品を取り揃え、人生のさまざまなシーンに備える「安心の輪」でサポートしております。

### 取扱保険会社数

生命保険会社 27社  
損害保険会社 16社

お客さまお一人おひとりにふさわしい安心の備えをご提供し、お客さまのご意向に沿う保険商品をお選びいただけるよう、さまざまな生命保険会社、損害保険会社との提携に努めております。

### 【安心の輪 商品ラインナップ】



### 【更なる利便性 と 身近な存在 の追求を目指して】

店舗ネットワーク	店舗数		
	2016年度末	2017年度末	2018年度末
直営店舗	376	405	415
パートナー店舗	233	235	247
銀行提携店舗	60 (提携行数 21)	75 (提携行数 22)	80 (提携行数 23)
合計	669	715	742
お客さまをお迎えする 従業員数 (直営店)	3,009名	3,148名	3,326名

生涯にわたってお客さまに信頼されるパートナーとして、全国の店舗でお客さまのサポートができる高品質のサービス体制を整えております。

直営店の店舗数は、前期末に比べ10店の増加となりました。その他、パートナー店や提携銀行の店舗数を加えると、私たちのサービス網は全国で742店に達しております。

今後も、お客さまの利便性をさらに高められるよう、引き続き、全国の店舗ネットワークの拡充と人的基盤の強化に努めてまいります。

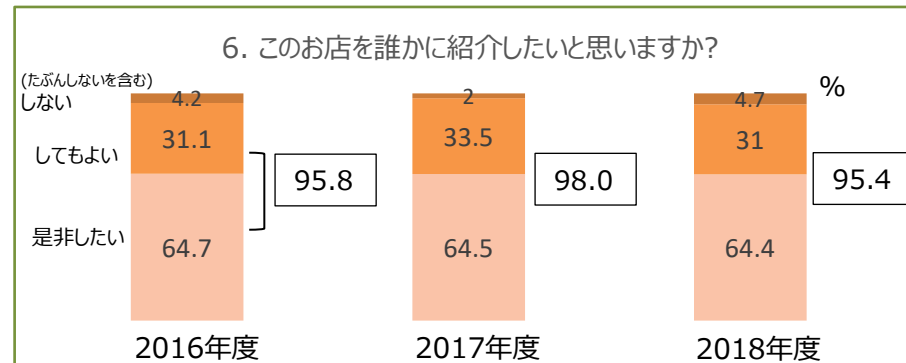
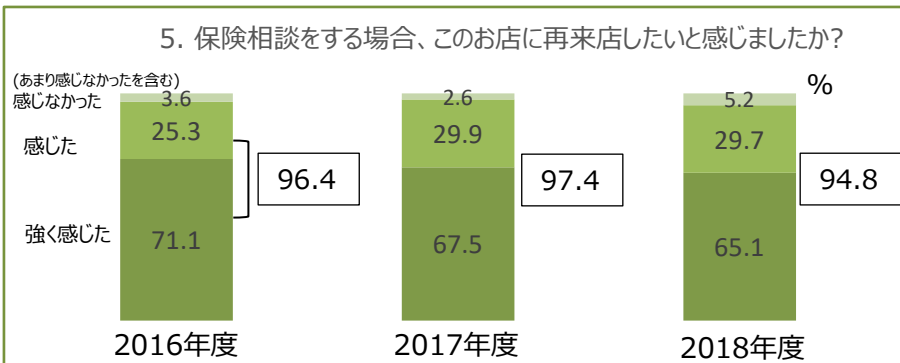
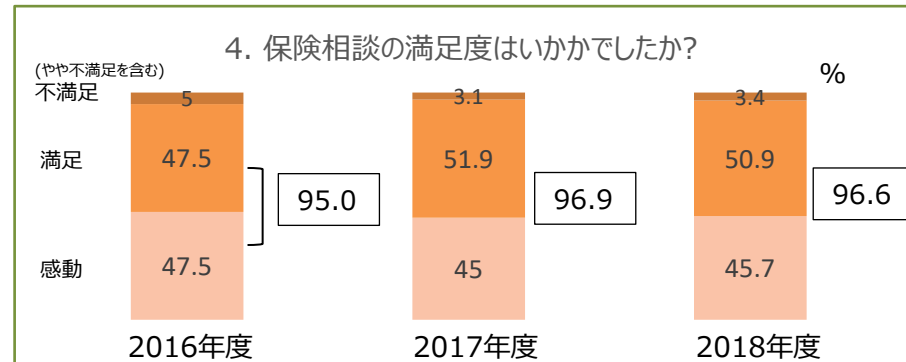
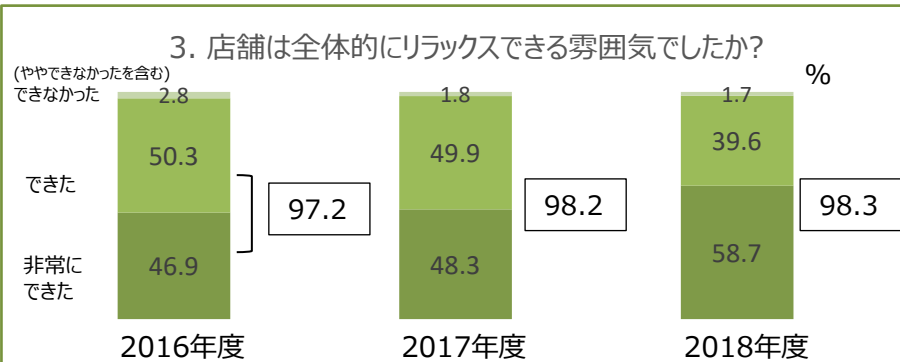
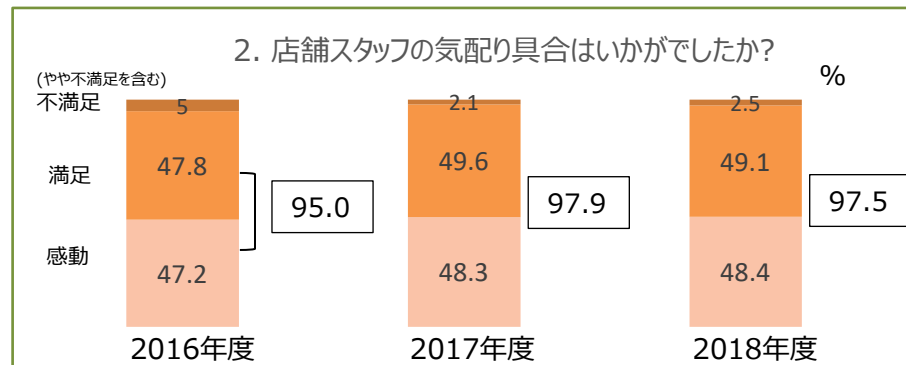
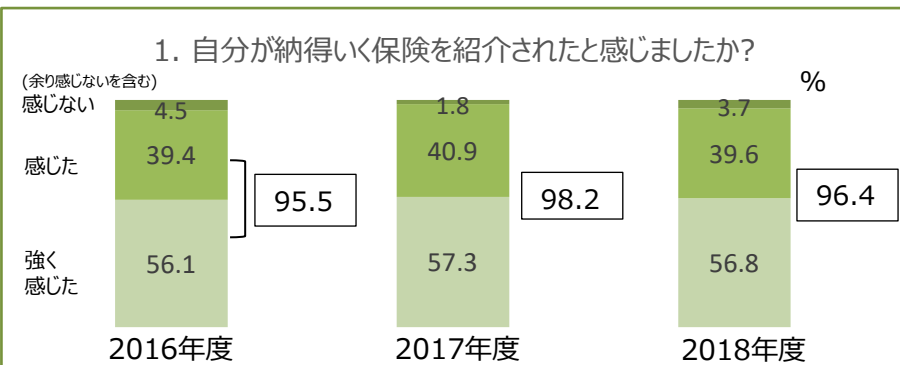
# 品質評価④

# 外部評価

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取り組んでまいりました。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いております。引き続き、高い評価が得られるよう、日々の取り組みに努めてまいります。

## 直営店舗に対する外部機関の覆面調査結果について

調査時期 2019年5月～6月  
 調査会社 (株)MS&consulting社  
 調査方法 直営全407店舗(当時)に対する覆面調査



「お客様の声が経営の原点」との理念に基づき、会社に寄せられたお客様の声を集約し、全社員で共有したうえ、「最優の会社づくり会議」を中核に日常の業務改善や経営の改善に活かす取り組みを従来より行っております。

### 1. 2018年度 お客様の声 受付状況

	2016年度		2017年度		2018年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
お褒めの言葉 ※	407	6.5%	684	10.3%	4,464	46.5%
ご要望・ご相談	210	3.4%	62	1.0%	141	1.5%
ご不満・アドバイス	5,604	90.1%	5,864	88.7%	4,990	52.0%
合 計	6,221	100%	6,610	100%	9,595	100%

※ 2018年度より、お客さまからのお褒めの言葉も、より適切に把握できる態勢を整えました。

### 2. 2018年度 ご不満・アドバイスに関する内容別受付状況

	2016年度		2017年度		2018年度	
	ご不満・アドバイスの件数	構成比	ご不満・アドバイスの件数	構成比	ご不満・アドバイスの件数	構成比
接客対応関連	1,019	18.2%	1,000	17.1%	855	17.1%
申込関連	1,207	21.5%	1,234	21.0%	1,032	20.7%
保全関連	526	9.4%	570	9.7%	425	8.5%
収納関連	297	5.3%	365	6.2%	289	5.8%
保険金・給付金関連	169	3.0%	320	5.5%	253	5.1%
個人情報関連	35	0.6%	34	0.6%	22	0.4%
保険会社関連	1,527	27.2%	1,378	23.5%	1,426	28.6%
その他	824	14.7%	963	16.4%	688	13.8%
合 計	5,604	100%	5,864	100%	4,990	100%
総相談件数	814,985	-----	811,634	-----	909,659	-----
発生率 ※	0.688%	-----	0.722%	-----	0.549%	-----

ご予約～お申込にいたるまでの接客に起因するもの。

ご契約のお申し込み手続き等に起因するもの。

ご加入後のサポート手続き等に起因するもの。

保険料のお支払い等に起因するもの。

保険金等のお支払い手続き等に起因するもの。

お客さま情報の取り扱い等に起因するもの。

保険会社さまの事情等に起因するもの。

※ 発生率は総相談件数に対する発生割合。

#### 【いただいた「お客様の声」を活かした品質改善・品質向上への取り組み】

- ▶ お電話やアンケートなどさまざまな方法により、良い、悪いに関係なく、幅広くお客様の声を収集し、業務品質の改善・向上に活かす体制を直営店、パートナー店にかかわらず整えております。また、お客様の声を保険会社と共有し、お客さまサービスの向上に向けた取り組みを共同して行っております。
- ▶ お客さまからいただいた「ご不満・アドバイス」等につきましては、社長以下全部門長が参加する『最優の会社づくり会議』で改善に向けた議論を行い、「お褒めの言葉」等につきましては、ベストプラクティス事例として、それぞれ全国の店舗で同様に品質向上が図れるような取り組みを推進しております。
- ▶ 上記に記載の数値は、直営店のみを対象としたものですが、お客様の声を活かした品質改善・向上への取り組みをパートナー店も含め、今後も行ってまいります。