

『お客さまにとって「最優の会社」宣言』に関するご報告

『お客さまにとって「最優の会社」宣言』に関する2019年度(2019年7月～2020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 および 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。

2019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	1,196,501名	前期末比	124,447名増加
お預かりしているご契約件数	2,510,734件	前期末比	265,939件増加

2. ご契約いただいた商品数 および 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。

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、当社では、特定の保険会社さまや保険商品のキャンペーン募集は、一切行っておりません。

	過去累計実績	2019年度中実績
生命保険の 契約商品数/取扱商品総数	273/276	250/276

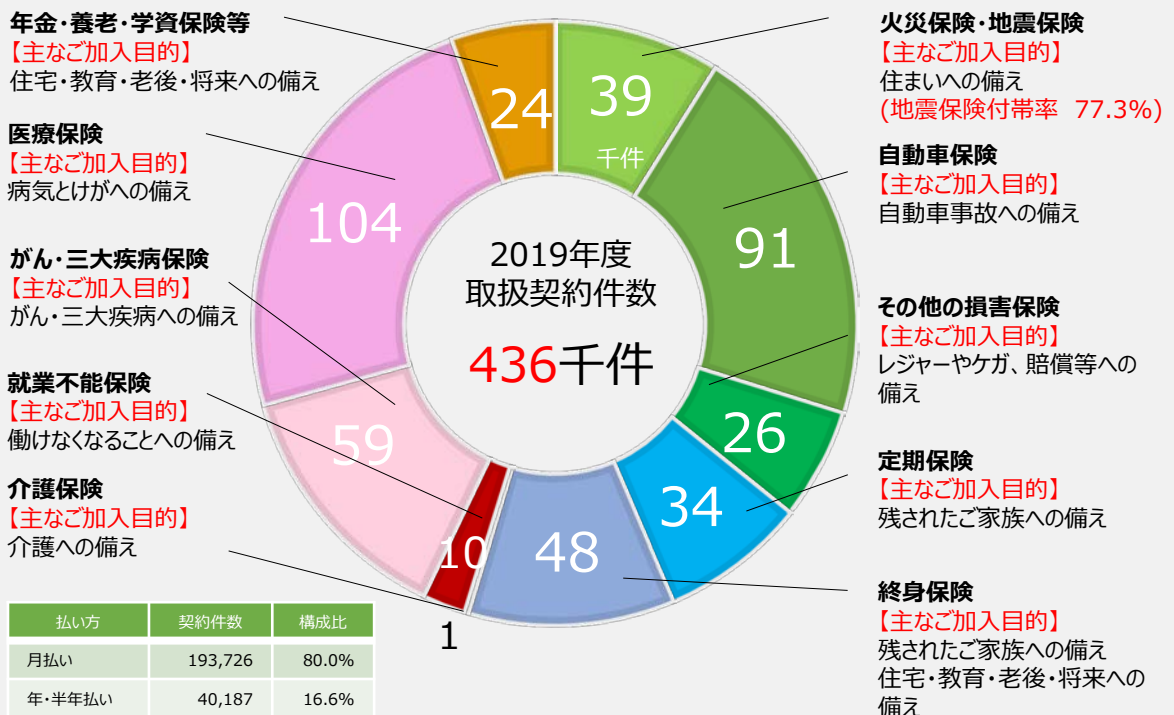
※ 法人向け商品や
通販専用商品を除く

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。

2019年度中の商品種別毎の取扱件数は、下記のとおりです。

また、保険料のお支払方法(払い方)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。



払い方	契約件数	構成比
月払い	193,726	80.0%
年・半年払い	40,187	16.6%
一時払い	8,245	3.4%
合計	242,158	100%

保険料払い方別ご契約件数
(生命保険新契約)

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

		2017年度	2018年度	2019年度
総相談件数		811,634件	909,659件	825,422件
内 訳	新規顧客相談	498,796件	554,431件	465,406件
	既顧客追加相談	162,991件	177,181件	188,237件
	ご加入後手続き等	149,847件	178,047件	171,779件

- ・ 新規のお客さまのご相談から既顧客さまの契約内容の変更といった保全手続き等に至るまで、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。
- ・ 2019年度は、新型コロナウイルス禍の影響により前年同期比で9%の減少となりました。

2. ご契約者数 および お預かりしているご契約件数

	2017年度	2018年度	2019年度
ご契約者数	926,725名	1,072,054名	1,196,501名
お預かりしているご契約件数	1,937,238件	2,244,795件	2,510,734件

- ・ 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の件数が着実に増加していくことがお客さまの評価の表れだと考えております。
- ・ 今年度末のご契約者数は、前年同期比で124,447名の増加、ご契約件数も前年同期比で265,939件の増加と新型コロナウイルス禍の影響を受けながらもお客さまからの信頼を着実に得られています。
- ・ なお、ご契約件数251万件のうち、23.6万件(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 および 自動車保険契約の更改率

		2017年度	2018年度	2019年度
生命 保 険 継 続 率	13ヶ月目	97.9%	97.3%	97.4%
	25ヶ月目	95.4%	95.1%	94.1%
	37ヶ月目	92.3%	92.6%	92.2%
	49ヶ月目	※1	89.6%	89.9%
	61ヶ月目	※1	87.4%	87.1%
自動車保険更改率		90.4%	90.2%	※2 91.0%

- ・ 私たちがお手伝いした生命保険のご契約がいつまでもご継続されていたり、自動車保険のご契約が契約満了日に引き続きご継続いただけていることが私たちの仕事への評価だと考えております。
- ・ 今年度の生命保険継続率(件数ベース)、自動車保険更改率とも、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。

※1 生命保険の契約継続率の49ヶ月目、61ヶ月目は2018年度より算出しております。

※2 長期契約を含む自動車保険更改率を2019年度より算出しております。この場合の2019年度更改率は、93.1%となります。

4. 3+①実施率

	2017年度	2018年度	2019年度
実施率	66.1%	78.6%	78.0%

- ・ ご契約後に再度ご来店いただき、あらためてお客さまのご意向に沿った契約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おります。
- ・ 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ます。

※

「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のご契約内容をご説明し、ご確認していただくサービスであり、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、お申込みに至るまでの保険相談のおおよその回数、「+①」は、ご契約後にあらためて保険証券を基にご契約内容のご確認をいただくための相談の回数を表しています。

5. 成立までの契約事務平均日数

	2017年度	2018年度	2019年度
平均日数	6.8日	6.1日	5.0日

- ・ お申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す。
- ・ 今年度の契約事務平均日数は5.0日と前年度よりもさらに1.1日の早期化を図ることができました。

6. 自動車保険契約の損害率

	2017年度	2018年度	2019年度
損害率	44.5%	48.2%	49.1%

- ・ 業界の平均的な保険事故損害率は、55%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。

※

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。

7. 火災保険契約における地震保険付帯率

	2017年度	2018年度	2019年度
付帯率	76.0%	79.3%	77.3%

- ・ 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、損害保険料算出機構の調査における全国平均値は、2019年度で67%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をいただけるように、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お手続きのサポートができる環境を整えているほか、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. 2019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		2019年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
ご住所の変更	129,586	47.2%	144,847	45.1%	155,676件	44.8%
ご契約内容の変更	104,615	38.1%	126,144	39.3%	135,889件	39.1%
保険金・給付金の請求	19,988	7.3%	24,914	7.8%	27,246件	7.8%
控除証明書の再発行等	18,738	6.8%	23,275	7.3%	27,266件	7.8%
ご契約の復活(※)	1,512	0.6%	1,770	0.6%	1,799件	0.5%
合計	274,439	100%	320,950	100%	347,876件	100%

- ・ ご契約後のお客さまについて各種お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。
- ※ 復活とは、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。

2. 2019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		2019年度	
	件数	構成比	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%	195,221	56.1%
ご来店による受付	71,499	26.0%	86,699	27.0%	87,050	25.0%
カスタマーセンターでの受付	20,787	7.6%	27,369	8.5%	26,729	7.7%
マイページでの受付	28,918	10.6%	32,813	10.2%	38,876	11.2%
合計	274,439	100%	320,950	100%	347,876	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、今後もさらなるサービス体制の充実に努めてまいります。

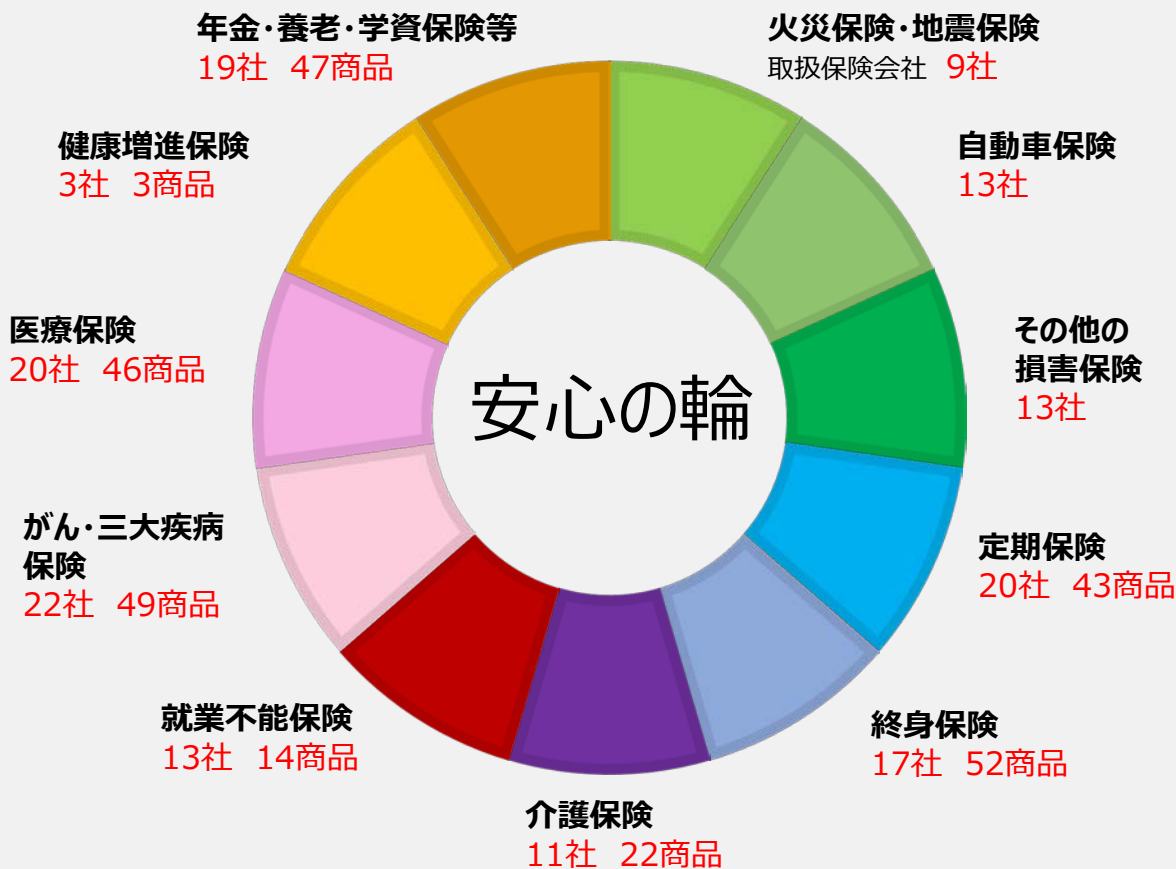
3. 2019年度 お役に立った保険金・給付金の状況

保険金・給付金	2017年度		2018年度		2019年度	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額
生命保険金・給付金	66千件	78億円	88千件	99億円	108千件	133億円
損害保険金・給付金	---	25億円	---	66億円	---	66億円
内訳	自動車保険	16億円		22億円		28億円
	火災保険	7億円		39億円		34億円
	その他の保険	2億円		5億円		4億円

- ・ お客さまのお役に立った保険金・給付金の状況です。(各保険会社さまからの提供データに基づく。)
- ・ 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。

上記の活動のほかにも、保険料の未払いや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、ご契約のある限り、万全のサポートを行っております。

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 28社
損害保険会社等 18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、損害保険会社さま等との提携に努めております。

店舗ネットワーク	店舗数		
	2017年度末	2018年度末	2019年度末
直営店舗	405	415	440
パートナー店舗	235	247	247
銀行提携店舗 (提携銀行数)	75 (22行)	80 (23行)	84 (25行)
合計	715	742	771
社員数(直営店)	3,148名	3,326名	3,546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25店の増加となりました。そのほか、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771店に達しています。
- ・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。

「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. 2019年度 お客様の声 受付状況

受付内容	2017年度		2018年度		2019年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
お褒めの言葉 ※	684	10.3%	4,464	46.5%	20,582	79.9%
ご要望・ご相談	62	1.0%	141	1.5%	108	0.4%
ご不満・アドバイス	5,864	88.7%	4,990	52.0%	5,075	19.7%
合計	6,610	100%	9,595	100%	25,765	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体制を整えました。

2. 2019年度 ご不満・アドバイスに関する内容別受付状況

ご不満・アドバイスの内容	2017年度		2018年度		2019年度	
	ご不満等の件数	構成比	ご不満等の件数	構成比	ご不満等の件数	構成比
接客対応関連	1,000	17.1%	855	17.1%	821	16.2%
申込関連	1,234	21.0%	1,032	20.7%	1,065	21.0%
保全関連	570	9.7%	425	8.5%	465	9.2%
収納関連	365	6.2%	289	5.8%	295	5.8%
保険金・給付金関連	320	5.5%	253	5.1%	255	5.0%
個人情報関連	34	0.6%	22	0.4%	24	0.5%
保険会社関連	1,378	23.5%	1,426	28.6%	1,332	26.2%
その他	963	16.4%	688	13.8%	818	16.1%
合計	5,864	100%	4,990	100%	5,075	100%
総相談件数	811,634	-----	909,659	-----	825,422	-----
ご不満等の発生率※	0.722%	-----	0.549%	-----	0.615%	-----

※ ご不満等の発生率は、総相談件数に対する発生割合。

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様々な方法により、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・向上に活かす態勢を直営店・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さまと共有し、お客さまサービスの向上に向けた取り組みを共同で行っております。
- 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、会社をあげて改善に向けた議論を行い、「お褒めの言葉」につきましては、ベスト・プラクティス事例として、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、今後行ってまいります。

(注) 例年、品質評価④として掲載している「外部評価」につきましては、新型コロナウイルス禍の影響により当年度の覆面調査が実施できておりませんので、実施次第改めて公表いたします。

『お客さまにとって「最優の会社」宣言』に関するご報告(追報)

9月25日付で行いました『お客さまにとって「最優の会社」宣言』に関する取り組み成果の報告の際に未了となっております外部機関による評価の結果がまとまりましたので、あらためてご報告いたします。
 本年は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、お客さまの安全確保を第一に、マスクの着用やアクリル板の設置等を行ったことにより、声が聞きとりにくい、表情が見えにくいなどご不便をおかけいたしました。こうしたお声も真摯に受け止め、お客さまにとっての最優に向けた改善に取り組んでまいります。

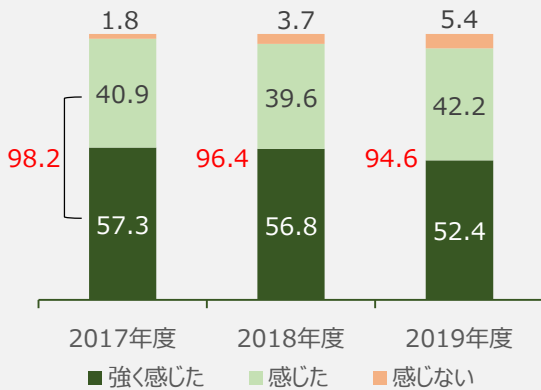
品質評価 ④

外部評価

直営店舗に対する外部機関の覆面調査結果について

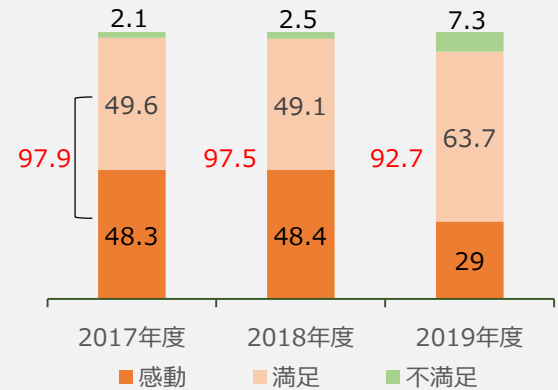
調査時期 2020年8月～9月
 調査会社 インパクトホールディング株式会社
 調査方法 直営全441(当時)に対する覆面調査
 ※本年より金融事業者への調査経験をより多く有する調査会社へ変更いたしました。引き続き、より厳格に品質の改善・向上に取り組んでまいります。

1. 自分が納得いく保険を紹介されたと感じましたか



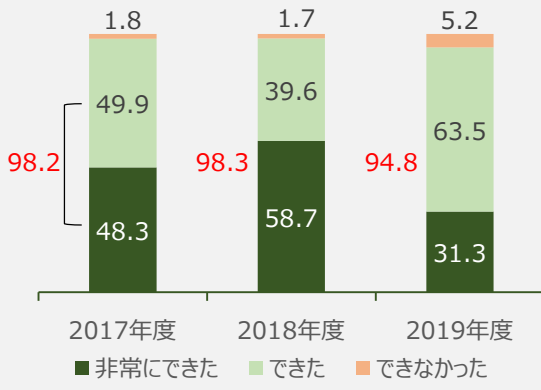
上記の「感じない」には、「余り感じない」を含む

2. 店舗スタッフの気配り具合はいかがでしたか



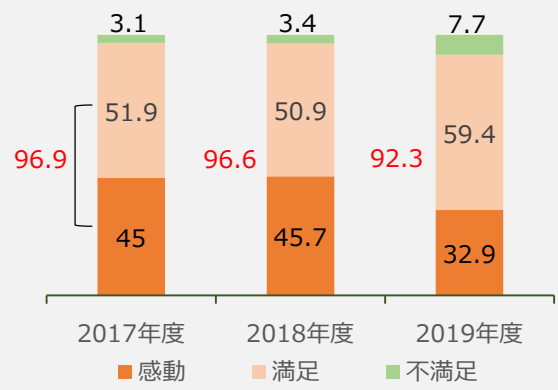
上記の「不満足」には、「やや不満足」を含む

3. 店舗は全体的にリラックスできる雰囲気でしたか



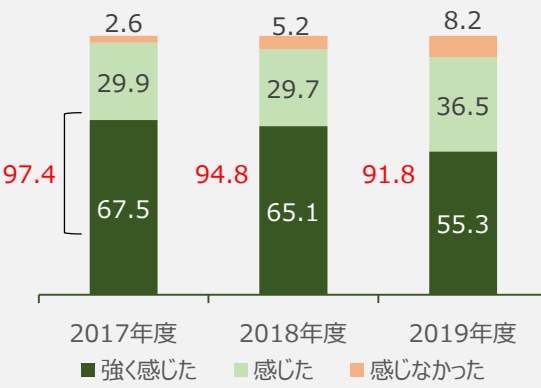
上記の「できなかった」には、「ややできなかった」を含む

4. 保険相談の満足度はいかがでしたか



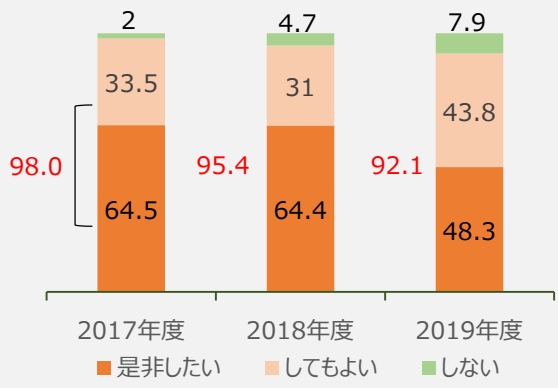
上記の「不満足」には、「やや不満足」を含む

5. 保険相談する場合、このお店に再来店したいと感じましたか



上記の「感じなかった」には、「余り感じなかった」を含む

6. このお店を誰かに紹介したいと思いますか



上記の「しない」には、「たぶんしない」を含む

※ 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。