

『お客さまにとって「最優の会社」宣言』に関するご報告

ほけんの窓口グループ株式会社

2023年10月25日

<経営理念>

お客さまにとって「最優の会社」

私たちはお客さまの安心をお守りし、生涯にわたって信頼されるパートナーでありたいという思いから、お客さまにとって「最優の会社」という理念を掲げております。最大でも最強でもなく、最も“優しく”最も“優れた”存在になれるよう、私たちは日々一生懸命努力しております。

<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

文化土壌を醸成する仕組み

●最優の会社づくり会議

ほけんの窓口グループでは、お客さまにとって「最優の会社」を実現するために「最優の会社づくり会議」と称したミーティングを店舗・本社問わず毎月開催し、お客さまにご満足いただけるよう、日々の業務改善や経営改善に向けた取り組みを行っております。お客さまより寄せられたお客さまの声(お褒め・苦情)から、お客さま目線での業務品質向上をそれぞれの店舗や本社各部署が考え日々に活かしていくなど、月に一度、チーム単位でお客さまにとって最優とは何かを真摯に考え行動することで、私たちの日常はつくりだされていきます。

●お客さまと向き合う7ヶ条表彰

ほけんの窓口グループでは、お客さまに対する接客品質や相談会品質を高め、お客さまから「ありがとう」と言ってもらえることが最も価値のあることと位置付けており、お客さまからのお褒めや感謝のお言葉を中心に選定された賞の受賞こそが社内最高の栄誉となります。賞にはベスト店舗賞、ベストライフパートナー賞、ベストコンシェルジュ賞の3つがあり、これらを受賞した者の姿勢や取り組みを全社で共有することで、更なる接客品質・相談会品質の向上に取り組んでおります。

取組②

お客さまをお迎えする取り組み

原則2(注含む),3(注含む),4
5(注1,3,4,5含む),6(注1,4,5含む)

お客さまをお迎えする相談環境の整備・充実

- ▶ お客さま自身で一生涯の安心の備えをお選びいただけるよう、人生における様々なリスクを分かりやすく可視化した「安心の輪」でサポートしております。
- ▶ 「安心の輪」でリスクを一緒に確認しながら、お客さまが疑問や不安の奥にあるニーズに気づくお手伝いができるよう傾聴の姿勢でサポートしております。

相談会プロセスの整備・充実

- ▶ どの店舗でもお客さまに均質で公正な相談サービスが提供できるよう、独自のシステムにより相談プロセスを統一しております。
- ▶ 商品選定においては、独自のシステムを使いご意向に合う商品を一覧で提示し、その中からお客さまが比較し、お選びいただけるようサポートしております。
- ▶ ユニバーサル対応の理解を深める取り組みを推進しており、お客さまお一人おひとりの特性に配慮し、ご相談が円滑に進むよう努めております。
※当社でのユニバーサル対応・・・健常者と障がい者、子どもとお年寄りといった違いを超え、多くの方が例外なく安心して相談できる環境を提供しております。

安心を深めるためのサポート活動の整備・充実

- ▶ ご加入いただいているお客さまへDMやフォローコールによる情報提供を行い、既存のお客さまとの「つながり」を構築しております。
- ▶ 契約時またはご加入後に改めてご来店いただき、ご意向に合った内容となっているか、ご不明点がないかを一緒に確認する「3 + ①」を実施しております。
- ▶ 「安心の輪定期便」を年に一度発送し、ご契約いただいた内容を改めて確認する機会としてご活用いただいております。
- ▶ 当社のマイページでは24時間いつでも各種保全のお手続きの依頼やご契約の簡易確認が可能で、お電話での連絡が難しいお客さまのご要望にもお応えできる環境を整えております。
※マイページ・・・ご契約者さまご自身で各種保全のお手続きの依頼や、ご契約の簡易確認ができるインターネットサービスです。



取扱保険会社（2023年6月末時点）
生命保険31社、損害保険等21社

安心の輪 定期便



人材育成の
理念

店舗・会社全体で、生涯にわたってお客さまに寄り添いお守りする、チームワークを重視した人材育成に取り組んでおります。

教育・研修

入社後の
流れ

入社1年目(例：ライフパートナー職)

2年目以降

新人分室
研修

配属後フォロー研修 1日/月×13ヵ月
(相談会研修/事務研修/損保研修/募集実務研修①②など)

募集実務
研修③

新人分室研修：店舗配属予定の社員全員を対象とした、全国3ヵ所(東京、名古屋、大阪)にある分室にて行う集合研修です。
募集実務研修：契約手続きの際の適切な流れを身に付け、保険募集ルールの確認などを行う研修です。

オンライン研修

金融リテラシー
研修

相談会研修

接客接遇研修

損保研修

- 入社後の新人分室研修以降、継続して研修を行うことでマインド(人間力)とスキル(能力)の両面を身に付け、お客さまに寄り添うことができる人材の育成を行っております。
- 入社後の集合研修とは別にオンライン研修も日々行っており、日常の業務の中でもマインドの醸成とスキルの向上に取り組むことができます。

日常の
取り組み

- 日常の業務を通じて、学び合う文化の創出と「共育」文化の浸透に努めております。
- 店舗では日常的に「カンファレンス」を行い、社員同士の日常的な対話の機会を創出しております。カンファレンスでの対話を通じて、社員はお客さま情報の共有や相談会を行う上での事前準備を行い、相談会品質の向上に日々取り組んでおります。
- 経営理念を日常的に実践している店舗・社員の取り組みについても「ベストプラクティス」として全社に周知しております。ベストプラクティスとして発信した好事例は店舗内でも共有を行い、実践することでお客さま対応や業務品質の向上につなげております。

取組④

会社全体での取り組み

原則2(注含む),3(注含む)
6(注5),7(注含む)


お客さま本位の 営業のすすめ方

- ▶ 私たちは、「保険は目に見えない社会インフラで、誰もが必要とする商品」であるとの基本認識に基づいて、長期的なお客さまとの関係づくりに取り組んでおります。従って、特定の保険会社や保険商品等を推奨するような保険販売は、一切行っておりません。
- ▶ また、お預かりしている大切なお客さま情報を適切に管理する体制を強化するため、情報セキュリティの専門部署を設置し、お客さま情報の保護に万全の体制を整えております。



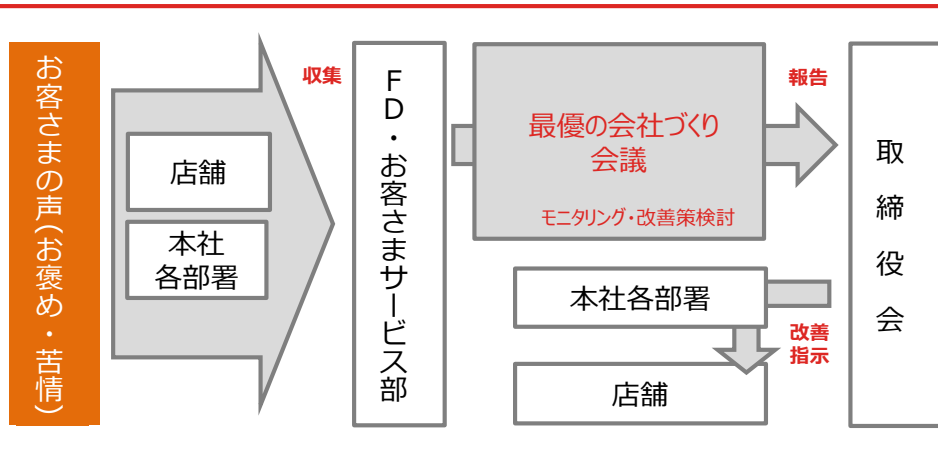
2019年8月20日付で、情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格であるISO/IEC 27001:2013の認証を取得いたしました。

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



『生命保険乗合代理店業務品質評価』認定取得
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)
※パートナー店舗、提携銀行店舗は除く

お客さまの声を 経営・業務運営の 改善・品質向上に 活かす取り組み



ほけんの窓口グループでは、会社に寄せられたお客さまの声(お褒め・苦情)を集約し、全社員で共有したうえで、「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推進しております。

お客さまにとって の利便性向上の 取り組み

- ▶ 将来の不安を少しでも解消したいというお客さまの思いにお応えするため、保険のみならず、周辺領域の相談にも応じられるような体制の整備に努めております。
- ▶ 地域に根差した店舗ネットワークをご提供するほか、様々な社会の変化にも的確に対応できるよう、新たな相談環境の整備にも努めております。

- ・保全対応専門拠点の新設
- ・オンライン相談専門拠点の新設
- ・お客さまへの提供価値向上のため、2023年度のFPコンサル事業(住宅ローン、金融商品仲介)推進の体制整備

品質評価指標 ① 私たちが大切にしている指標

ほけんの窓口グループでは、お客さまをお迎えするにあたり、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ております。また、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現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

		2020年度	2021年度	2022年度
総相談件数		931,766	840,026	920,638
内 訳	新規顧客相談	508,073	416,604	442,498
	既顧客追加相談	231,113	239,874	295,691
	ご加入後手続き等	192,580	183,548	182,449
総オンライン相談件数		7,601	13,521	20,763

- 新規顧客相談件数は2021年度に減少したものの2022年度は増加しております。また、既顧客追加相談件数は順調に増加しております。
- 2022年度からのオンライン相談専門拠点の設置により、ご相談の際の選択肢を増やすことで、お客さまのお役に立つことができているものと評価しております。
- 2022年度の総相談件数は前年同期比で9.6%の増加、総オンライン相談件数は前年同期比で53.6%の増加となりました。

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

		2020年度	2021年度	2022年度
生 命 保 険 継 続 率	13ヶ月目	97.2%	96.8%	96.9%
	25ヶ月目	94.1%	93.4%	92.9%
	37ヶ月目	90.9%	90.3%	89.0%
	49ヶ月目	89.2%	87.0%	85.9%
	61ヶ月目	87.4%	86.1%	83.4%
自動車保険更改率		92.3%	92.8%	92.7%

- 当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に、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。

2. ご契約者数 および お預かりしているご契約件数

	2020年度	2021年度	2022年度
ご契約者数	1,334,034名	1,445,614名	1,568,086名
お預かりしているご契約件数	2,782,862件	3,000,917件	3,235,462件

- 2022年度末のご契約者数は、前年同期比で122,472名の増加、ご契約件数も前年同期比で234,545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おります。

4. 3+①実施率

	2020年度	2021年度	2022年度
	83.0%	82.7%	60.7%

- 2022年度は3+①をより効果的な取り組みとするための見直しを行ったため、前年同期比で22.0ポイントの減少となりました。

品質評価指標 ② 安心を深めるためのサポート活動

ご契約後も安心してご継続いただけるように、ご契約店舗以外の全国の店舗でも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おります。また、カスタマーセンターやお客さま専用のマイページにおいても同様にサポートができる環境を整えており、お客さまの安心をお守りする対応を行っております。

1. 2022年度 お手続きサポートの受付経路状況

受付経路	2020年度		2021年度		2022年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
店舗へのお電話	224,546	56.8%	248,388	57.7%	271,742	57.3%
ご来店	100,020	25.3%	105,837	24.6%	127,334	26.8%
カスタマーセンター	29,511	7.5%	33,125	7.7%	32,990	7.0%
マイページ	41,095	10.4%	43,392	10.1%	42,466	8.9%
合計	395,172	100%	430,742	100%	474,532	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。様々なかたちで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. 2022年度 お役に立った保険金・給付金の状況

保険金・給付金	2020年度		2021年度		2022年度	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額
生命保険金・給付金	133千件	168億円	173千件	190億円	382千件	331億円
損害保険金・給付金	---	60億円	---	68億円	---	79億円
内訳	自動車保険	31億円		37億円		47億円
	火災保険	25億円		25億円		27億円
	その他	4億円		6億円		5億円

➤ 保険金・給付金に関してはご契約件数の蓄積に伴い増加しております。特に生命保険金・給付金は新型コロナウイルス禍の影響、損害保険金・給付金は行動制限解除による自動車事故増加の影響もあり、大きく増加しております。

2. 2022年度 お手続き内容別のサポート状況

お手続き内容	2020年度		2021年度		2022年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
ご住所の変更	167,080	42.3%	171,552	39.8%	161,855	34.1%
ご契約内容の変更	163,594	41.4%	164,103	38.1%	182,219	38.4%
保険金・給付金の請求	33,053	8.4%	61,279	14.2%	93,342	19.7%
控除証明書の再発行等	29,820	7.5%	31,987	7.4%	34,912	7.4%
ご契約の復活※	1,625	0.4%	1,821	0.4%	2,204	0.5%
合計	395,172	100%	430,742	100%	474,532	100%

※復活とは、何らかの事情により失効したご契約を有効なご契約に戻すことをいいます。

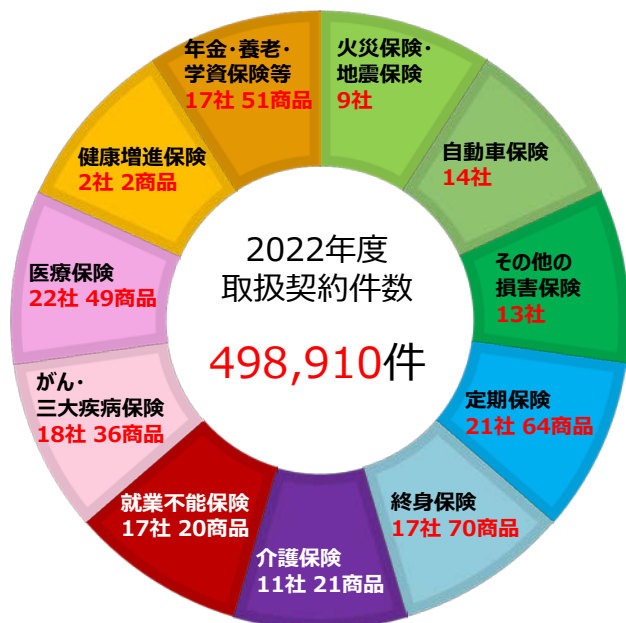
➤ お手続きのサポート件数はご契約件数の蓄積に伴い増加しており、多くのお客さまの安心をお守りしております。

これらの活動のほかにも、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。

品質評価指標 ③ お客さまをお迎えする相談環境の整備

お客さま自身で一生涯の安心の備えをお選びいただけるよう、生命保険・損害保険合わせて多くの商品を取り揃え、人生における様々なリスクを分かりやすく可視化した「安心の輪」でサポートしております。

1. 2022年度 保険種類ごとの取扱保険会社数・取扱商品数(生命保険)



取扱保険会社数		契約商品数/取扱商品総数 (2022年度中実績)	304/309
生命保険会社	31社		
損害保険会社等	21社		

※ 法人向け商品や通販専用商品を除く

2. 2022年度 保険種類ごとの取扱契約件数

保険種目	取扱契約件数	保険種目	取扱契約件数
年金・養老・学資保険等	34,271	終身保険	43,874
医療保険	105,085	定期保険	31,622
がん・三大疾病保険	52,986	火災保険・地震保険※2	53,301
就業不能保険※1	6,423	自動車保険	137,453
介護保険	3,243	その他の損害保険	30,652

※1 健康増進保険の取扱契約件数(8件)も含んでおります。

※2 今年度の地震保険付帯率は76.1%です。

3. 店舗ネットワークごとの店舗数推移

店舗ネットワーク	店舗数		
	2020年度末	2021年度末	2022年度末
直営店舗	444	447	449
パートナー店舗	261	261	241
銀行提携店舗(提携銀行数)	93(23行)	98(23行)	94(20行)
合計	798	806	784

▶ 直営店舗の店舗数は、2021年度末に比べ2店の増加となりました。そのほかパートナー店舗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784店に達しております。

品質評価指標 ④ お客様の声

当社は「お客様の声」を「お客さまから寄せられたすべての声（問合せ、要望、相談、苦情、紛争、お褒め、感謝等）」と定義しており、「苦情」を「お客さまから寄せられた不満足の説明」と定義しております。

「お客様の声が経営の原点」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改善に活かす取り組みを従来より行ってまいります。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。

1. 2022年度 お客様の声 受付状況

受付内容	2020年度		2021年度		2022年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
お褒めの言葉※	68,482	91.9%	50,753	88.3%	13,826	59.9%
要望・相談	67	0.1%	68	0.1%	48	0.2%
苦情	5,949	8.0%	6,647	11.6%	9,204	39.9%
合計	74,498	100%	57,468	100%	23,078	100%

※ 2022年度より報告基準を変更しております。

3. お客様の声 を活かした品質改善・品質向上への取り組み

取り組み①異動挨拶状の文面改善

「挨拶状の文面が不十分で今後誰を頼れば良いのか分からず不安」という苦情に対し、お客さまがご安心いただけるような文面に改訂しました。簡素で事務的な印象でもあったため、「担当者の思いが感じられる」「異動後も安心して店舗を頼っていただきたいという姿勢が伝わる」など、温かみを感じられる内容へ変更しました。

取り組み②地震保険(集金扱)払込票の文面・仕様改善

「払込票や振込先、期日等について記載が不十分で分かりにくい」というご要望に対し、お客さまが混乱しないようそれぞれ明確化させるべく、文言追記と送付仕様を変更しました。

①②の取り組みの成果により、それ以降同内容の苦情は発生しておりません。

2. 2022年度 苦情に関する内容別受付状況

苦情の内容	2020年度		2021年度		2022年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
相談会関連	828	13.9%	953	14.3%	915	9.9%
申込関連	1,180	19.8%	1,191	17.9%	1,135	12.3%
保全関連	545	9.2%	545	8.2%	473	5.1%
収納関連	220	3.7%	249	3.7%	191	2.1%
保険金・給付金関連	237	4.0%	318	4.8%	291	3.2%
個人情報関連	10	0.2%	18	0.3%	46	0.5%
保険会社関連	1,635	27.5%	2,477	37.3%	5,322	57.8%
その他	1,294	21.7%	896	13.5%	831	9.0%
合計	5,949	100%	6,647	100%	9,204	100%
総相談件数	931,766	-----	840,026	-----	920,638	-----
ご不満等の発生率	0.638%	-----	0.791%	-----	1.000%	-----

▶ 保険会社関連の苦情件数は新型コロナウイルス禍の影響もあり、大幅に増加しております。

※なお、外部評価につきましては取り組み自体の見直しを行ったため、2022年度は実施しておりません。2023年度は、よりお客さまからの評価を反映させるための取り組みを行ってまいります。

お客さまよりいただいた「お褒めの言葉」

お客さまよりいただいた「お褒めの言葉」の一例をご紹介します。

これらのお言葉は私たちの励みになっております。これからもお客さまにとって「最優の会社」をめざし、お客さまが困ったときや不安になったときに力になれるよう、一生懸命努力してまいります。

「今後も色々な相談に乗ってほしいので、ずっとほけんの窓口を辞めないでください。」

5月に初めてご来店され、6月には誕生日が来るので5月中に決めてしまいたいのご意向のお客さまでした。毎日のように仕事終わりにご来店いただき、5月中に医療保険の申込みをいただきました。積み立てもしたいと考えているとのこと追加の相談があり、外貨年金保険の申込みをいただきました。ただ、積み立てについてはかなり迷われた様子だったため、翌日お客さまにお電話をし、不安な点はないか確認しました。お客さまは「本当にいいものを紹介してもらったと思っているが、このまま老後まで続けられるのか後で不安になった。」とおっしゃられました。

「それであれば、ご不安を解消したいので改めてご説明させていただくこともできますが、いかがでしょうか？」とご案内し、6月に再度ご来店いただきました。結果として5月中に申込みいただいた外貨年金はクーリングオフすることとなり、その代わりに別の保険会社の外貨年金保険と変額保険をご契約いただきました。

お客さまより「あなたを信頼しているので相談に乗ってほしい」と思われ、不安なこと包み隠さず相談できました。他の人だったら不安でも相談できずに終わってしまったかもしれない。色々相談に親身になって答えてくれて、遅くまで複数回私が分かるまで説明してくれてありがとうございました。今後も色々な相談に乗ってほしいので、ずっとほけんの窓口を辞めないでください。」とお言葉をいただきました。

「保険会社に聞いたときはもう解約しようかと思っていました。こちらに電話してみてもよかったです。」

ご主人さまが大きな怪我をされ、1年程度の入院をされているお客さまです。ご加入中の医療保険はすでに支払い日数上限に達していました。この度ご主人さまが転院となったため、保険会社に給付金請求できないかお尋ねされたところ、担当者からは対象にならない旨の回答があったとのことでした。お客さまは「このまま主人がずっと入院し続けても給付金が支払われないのであれば、加入している意味が無いのではないか。」という思いから、当店にも電話をくださいました。

「もう解約したほうがいいよね。勿体ないから。」とおっしゃられ、「確かに今の入院が継続しても支払われませんが、退院された後に別の病気で入院があると支払われません。抗がん剤の特約もあるので、がんが罹患された場合も保障を受けることができます。」とお伝えしたところ、考えを改められました。「入院給付金は無理でも、保険料払込免除なら請求できるかもしれません。」とお伝えし、保険会社に確認したところ、可能性があるとの回答でした。また、ご加入中の一時払い外貨終身保険についても約款を確認したところ、高度障害保険金の対象となること分かりました。

お客さまより「保険会社に聞いたときは出ないって言われたから、もう解約しようかと思っていました。こちらに電話して本当によかったです。」とお言葉をいただきました。

「あの時迷っていた私の背中を押してくれて本当にありがとうございました。」

20代のご夫婦の、奥さまのご相談でした。来店当初の目的は、住宅ローンを組む際に団体信用生命保険に加入しようとしたところ、持病があるために加入できず、それに代わる保険に加入したいということでした。そもそも保険というものに必要性を感じていない様子でしたが、持病もあるということで、将来的に不安な状況になる可能性も視野に入れていただくためのご案内をさせていただきました。その結果、収入保障保険に加えてがん保険と医療保険のお手続きを希望され、ご納得いただける保険に加入いただくことができました。

その後、ご主人さまの自動車保険の相談ということで久しぶりに来店され、相談会の最後に「実は今日来たのは直接会ってお礼を言いたかったからなんです。」とおっしゃられました。お話を伺ったところ、持病が少し悪化したように感じたため、いつもの病院で相談したものの、変わらず経過観察となったため不安になり転院したとのことでした。転院先で手術を受けた結果、悪性の診断を受けたものの、早期だったため摘出もでき、ご夫婦で「あの時ちゃんと保険に入っておいて本当によかったね。」というお話になり、今回の来店に至ったそうです。

お客さまより、「ここであなたに会わなかったら、保険に入れなくなって不安でいっぱいになっていたと思います。あの時迷っていた私の背中を押してくれて本当にありがとうございました。」とお言葉をいただきました。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社の取り組みとの対応関係

当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」(以下、原則)を採択し、取り組み方針として制定した『お客さまにとって「最優の会社」宣言』(以下、本宣言)および本宣言に関する取組状況(以下、本取組状況)を当社Webサイトに公表しております。本取組状況は原則の順に記載していないため、以下表にて対応関係を明示します。

金融庁原則		対応する当社の取り組み
原則 2	顧客の最善の利益の追求	【取組① お客さまにとって「最優の会社」を実践する文化土壤の醸成】 【取組② お客さまをお迎えする取り組み】 【取組③ 人材育成への取り組み】 【取組④ 会社全体での取り組み】 【品質評価指標① 私たちが大切にしている指標】
原則 3	利益相反の適切な管理	【取組② お客さまをお迎えする取り組み】 【取組④ 会社全体での取り組み】
原則 4	手数料等の明確化	【取組② お客さまをお迎えする取り組み】
原則 5	重要な情報の分かりやすい提供	【取組② お客さまをお迎えする取り組み】 【品質評価指標① 私たちが大切にしている指標】
原則 6	顧客にふさわしいサービスの提供	【取組② お客さまをお迎えする取り組み】 【取組③ 人材育成への取り組み】 【取組④ 会社全体での取り組み】 【品質評価指標① 私たちが大切にしている指標】 【品質評価指標② 安心を深めるためのサポート活動】 【品質評価指標③ お客さまをお迎えする相談環境の整備】
原則 7	従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	【取組① お客さまにとって「最優の会社」を実践する文化土壤の醸成】 【取組③ 人材育成への取り組み】 【取組④ 会社全体での取り組み】 【品質評価指標④ お客さまの声】

当社では複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨しておらず、金融商品の組成にも携わっておりません。従って、当該事項に係る金融庁原則(<原則 5 (注 2)>、<原則 6 (注 2、注 3)>)については対象としておりません。