

## 『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

2025年11月17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。

### ●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」と言っていただけ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、多くの人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」を維持しております。
  - 契約時またはご加入後に保険証券を持ってご来店いただき、改めて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（2025年6月末時点）  
生命保険 32社、損害保険等 22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(課目選択制)  
課目：相談会研修/事務研修/損保研修/募集実務研修①②など  
入社13ヵ月以内に全課目を履修し幅広い知識・スキル習得をする

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ヶ所(東京、名古屋、大阪)にある分室またはオンラインで行う集合研修です。  
募集実務研修：契約手続きの流れや保険募集ルールを学び、重要事項説明・リスク説明など適切な募集を身に付ける研修です。

オンライン研修  
eラーニング

金融リテラシー  
研修

相談会研修

接客接客研修

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「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。

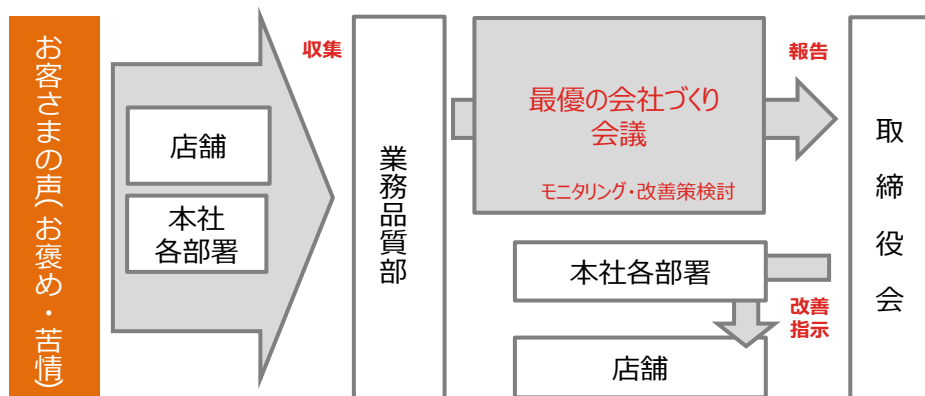


IS711697 / ISO (JIS Q) 27001

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の認証を取得し、2024年6月24日付で、最新規格のISO/IEC 27001:2022へ認証を更新いたしました。

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

### 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



**『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)  
※一部パートナー店舗、提携銀行店舗は除く

ほけんの窓口グループでは、会社へ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。

お客さまのご体験価値向上のため、2024年1月より投資信託等の金融商品の取扱いを開始し、一部店舗にて対応しております。

# 品質評価指標 ① 私たちが大切にしている指標

原則2(注含む),5,6(注1含む)

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

|        | 2022年度   | 2023年度  | 2024年度    |
|--------|----------|---------|-----------|
| 総相談件数  | 920,638  | 976,951 | 1,027,476 |
| 内<br>訳 | 新規顧客相談   | 442,498 | 467,960   |
|        | 既顧客追加相談  | 295,691 | 333,927   |
|        | ご加入後手続き等 | 182,449 | 175,064   |

- 新規のお客さまのご相談、既顧客さまの相談件数は順調に増加しております。
- 2024年度の総相談件数は前年同期比で50,525件の増加となりました。

## 2. ご契約者数 および お預かりしているご契約件数

|               | 2022年度     | 2023年度     | 2024年度     |
|---------------|------------|------------|------------|
| ご契約者数         | 1,568,086名 | 1,741,452名 | 1,886,315名 |
| お預かりしているご契約件数 | 3,235,462件 | 3,575,976件 | 3,864,817件 |

- 2024年度末のご契約者数は、前年同期比で144,863名の増加、ご契約件数も前年同期比で288,841件の増加と、お客さまからの信頼を着実に得られております。

## 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

|                                 | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 |
|---------------------------------|--------|--------|--------|
| 生<br>命<br>保<br>険<br>継<br>続<br>率 | 13ヶ月目  | 96.9%  | 96.9%  |
|                                 | 25ヶ月目  | 92.9%  | 93.1%  |
|                                 | 37ヶ月目  | 89.0%  | 88.6%  |
|                                 | 49ヶ月目  | 85.9%  | 84.5%  |
|                                 | 61ヶ月目  | 83.4%  | 81.9%  |
| 自動車保険更改率                        | 92.7%  | 92.4%  | 92.7%  |

- 当年度の生命保険継続率、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。

## 4. 3+①実施率※累計値

| 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 |
|--------|--------|--------|
| 65.8%  | 58.9%  | 61.6%  |

- 2024年度は前年同期比で2.7ポイントの増加となりました。

# 品質評価指標 ② 安心を深めるためのサポート活動

原則6(注1含む)

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. 2024年度 お手続きサポートの受付経路状況

| 受付経路      | 2022年度  |       | 2023年度  |       | 2024年度  |       |
|-----------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|
|           | 件数      | 構成比   | 件数      | 構成比   | 件数      | 構成比   |
| 店舗へのお電話   | 271,742 | 57.3% | 243,966 | 52.9% | 235,653 | 52.3% |
| ご来店       | 127,334 | 26.8% | 149,952 | 32.5% | 150,416 | 33.4% |
| カスタマーセンター | 32,990  | 7.0%  | 26,883  | 5.8%  | 23,549  | 5.2%  |
| マイページ     | 42,466  | 8.9%  | 40,188  | 8.7%  | 40,664  | 9.0%  |
| 合計        | 474,532 | 100%  | 460,989 | 100%  | 450,282 | 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. 2024年度 お役に立った保険金・給付金の状況

| 保険金・給付金   |       | 2022年度 |       | 2023年度 |       | 2024年度 |       |
|-----------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|           |       | 件数     | 金額    | 件数     | 金額    | 件数     | 金額    |
| 生命保険金・給付金 |       | 382千件  | 331億円 | 243千件  | 272億円 | 269千件  | 311億円 |
| 損害保険金・給付金 |       | ---    | 79億円  | ---    | 95億円  | ---    | 97億円  |
| 内訳        | 自動車保険 | 47億円   |       | 59億円   |       | 66億円   |       |
|           | 火災保険  | 27億円   |       | 29億円   |       | 25億円   |       |
|           | その他   | 5億円    |       | 7億円    |       | 6億円    |       |

➤ 損害保険金・給付金についてはご契約数の蓄積に伴い増加し、特に自動車保険は2023年度と比較して大きな伸びを見せています。

## 2. 2024年度 お手続き内容別のサポート状況

| お手続き内容     | 2022年度  |       | 2023年度  |       | 2024年度  |       |
|------------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|
|            | 件数      | 構成比   | 件数      | 構成比   | 件数      | 構成比   |
| ご住所の変更     | 161,855 | 34.1% | 162,053 | 35.2% | 155,516 | 34.5% |
| ご契約内容の変更   | 182,219 | 38.4% | 206,404 | 44.8% | 200,155 | 44.5% |
| 保険金・給付金の請求 | 93,342  | 19.7% | 50,181  | 10.9% | 53,545  | 11.9% |
| 控除証明書の再発行等 | 34,912  | 7.4%  | 39,575  | 8.6%  | 38,516  | 8.6%  |
| ご契約の復活※    | 2,204   | 0.5%  | 2,776   | 0.6%  | 2,550   | 0.6%  |
| 合計         | 474,532 | 100%  | 460,989 | 100%  | 450,282 | 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。

➤ 保険金・給付金の請求はご契約数の蓄積に伴い増加し、多くのお客さまの安心をお守りしております。

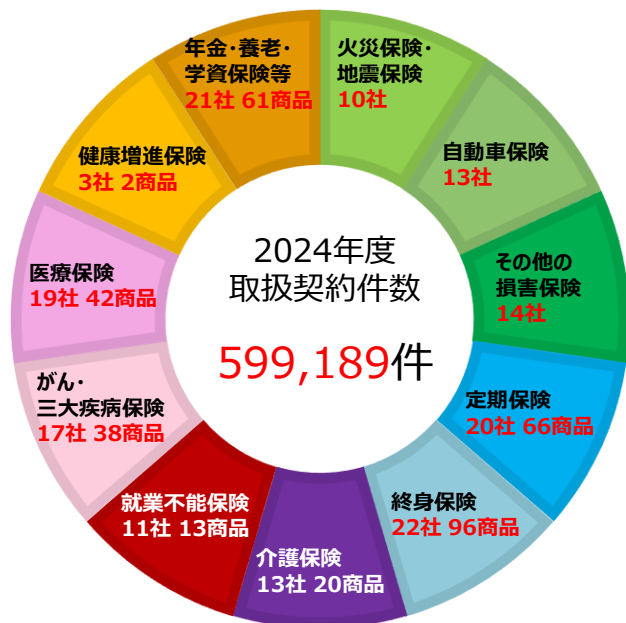
これらの活動のほかにも、保険料の未払いや契約の満期更改漏れなどにより、お客さまが意図せずに保障や補償が途切れてしまうことのないよう、ご契約のある限り万全のサポートを行っております。

# 品質評価指標 ③ お客さまをお迎えする相談環境の整備

原則6(注1,6,7含む)

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。また、各保険会社と定期的にミーティングを実施し、情報交換を行っております。

## 1. 2024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<br>(2024年度中実績) | 293/338 |
|---------|-----|-----------------------------|---------|
| 生命保険会社  | 32社 |                             |         |
| 損害保険会社等 | 22社 |                             |         |

## 2. 2024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 | 44,665  | 終身保険        | 59,768  |
| 医療保険        | 111,839 | 定期保険        | 29,654  |
| がん・三大疾病保険   | 64,297  | 火災保険・地震保険※2 | 60,126  |
| 就業不能保険※1    | 3,552   | 自動車保険       | 178,257 |
| 介護保険        | 10,429  | その他の損害保険    | 36,602  |

※1 健康増進保険の取扱契約件数(234件)も含んでおります。

※2 今年度の地震保険付帯率は76.2%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     |         |         |
|---------------|---------|---------|---------|
|               | 2022年度末 | 2023年度末 | 2024年度末 |
| 直営店舗          | 449     | 464     | 469     |
| パートナー店舗       | 241     | 187     | 169     |
| 銀行提携店舗(提携銀行数) | 94(20行) | 53(10行) | 45(9行)  |
| 合計            | 784     | 704     | 683     |

➤ 2023年度末に比べパートナー店舗や提携銀行の店舗数は減少となりましたが、直営店舗の店舗数は5店の増加となっております。

## 品質評価指標 ④ 外部評価

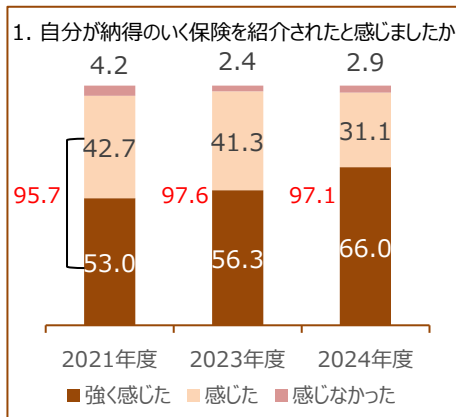
### 『直営店舗に対する外部機関の覆面調査結果について』

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。

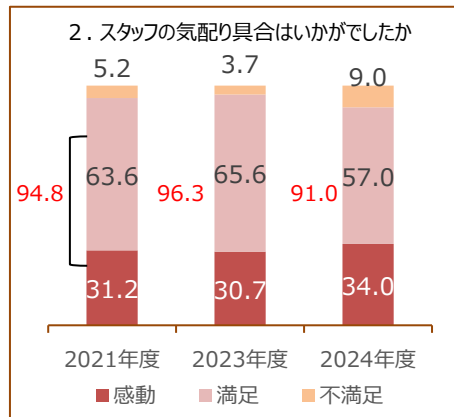
これらの取り組みの結果として、外部機関による店舗覆面調査において以下のような結果をいただいております。引き続き、日々の取り組みに努めてまいります。

※2022年度は取り組みの見直しのため実施しておりません。

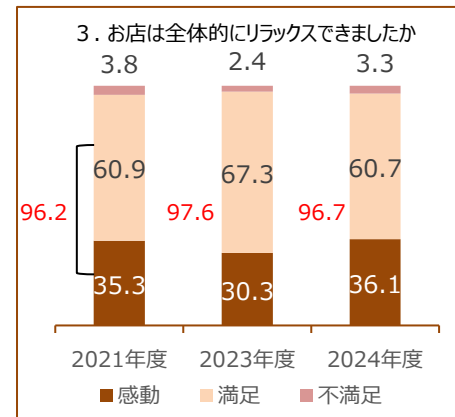
調査時期：2024年10月～11月  
調査会社：インパクトフィールド株式会社  
調査方法：直営店舗244店(当時)  
に対する覆面調査



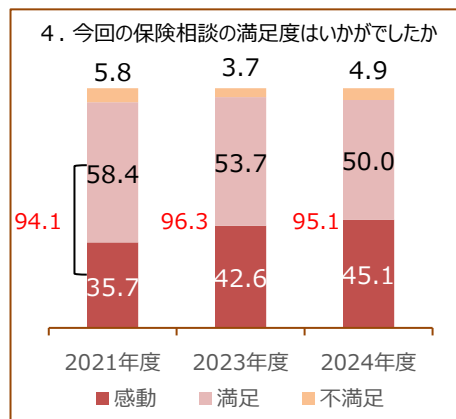
上記の「感じなかった」には、「余り感じなかった」を含む



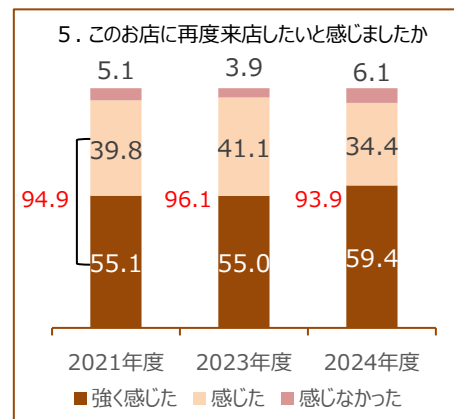
上記の「不満足」には、「やや不満足」を含む



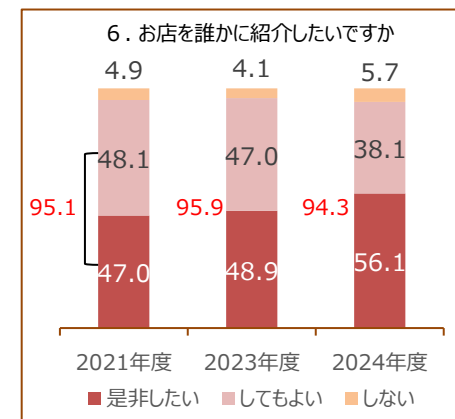
上記の「不満足」には、「やや不満足」を含む



上記の「不満足」には、「やや不満足」を含む



上記の「感じなかった」には、「余り感じなかった」を含む



上記の「しない」には、「たぶんしない」を含む

# 品質評価指標 ⑤ お客さまの声

原則7(注含む)

当社は「お客さまの声」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。

「お客さまの声が経営の原点」の理念に基づき、会社に寄せられたお客さまの声を集約し、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おります。記載の数値は直営店のみを対象としたものですが、お客さま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、今後も行っていまいります。

## 1. 2024年度 お客さまの声 受付状況

| 受付内容      | 2022年度 |       | 2023年度 |       | 2024年度 |       |
|-----------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|           | 件数     | 構成比   | 件数     | 構成比   | 件数     | 構成比   |
| お褒めの言葉    | 10,490 | 53.1% | 3,051  | 32.6% | 2,375  | 27.8% |
| ご要望・ご相談   | 48     | 0.2%  | 42     | 0.4%  | 13     | 0.2%  |
| ご不満・アドバイス | 9,204  | 46.6% | 6,254  | 66.9% | 6,140  | 72.0% |
| 合 計       | 19,742 | 100%  | 9,347  | 100%  | 8,528  | 100%  |

## 2. 2024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 | 2022年度  |       | 2023年度  |       | 2024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   |
| 相談会関連        | 915     | 9.9%  | 904     | 14.5% | 851       | 13.9% |
| 申込関連         | 1,135   | 12.3% | 1,279   | 20.5% | 1,192     | 19.4% |
| 保全関連         | 473     | 5.1%  | 687     | 11.0% | 647       | 10.5% |
| 収納関連         | 191     | 2.1%  | 327     | 5.2%  | 306       | 5.0%  |
| 保険金・給付金関連    | 291     | 3.2%  | 440     | 7.0%  | 437       | 7.1%  |
| 個人情報関連       | 46      | 0.5%  | 55      | 0.9%  | 29        | 0.5%  |
| 保険会社関連       | 5,322   | 57.8% | 1,469   | 23.5% | 1,737     | 28.3% |
| その他          | 831     | 9.0%  | 403     | 6.4%  | 403       | 6.6%  |
| 合 計          | 9,204   | 100%  | 6,254   | 100%  | 6,140     | 100%  |
| 総相談件数        | 920,638 | ----- | 976,951 | ----- | 1,027,476 | ----- |
| ご不満等の発生率     | 1.00%   | ----- | 0.64%   | ----- | 0.60%     | ----- |

## 3. 2024年度 「お客さまの声」を活かした品質改善・品質向上への取り組み

今年度は「お客さまの声」を経営に活かす取り組みとして3つの改善を行いました。そのうち1つの事例をご紹介します。

**年末年始の相談会を希望したお客さまに、店舗は休業である事をお伝えしたが、HPには「年中無休」と記載されていた**

HP内、店舗詳細欄への【年末年始の営業について】は記載されていたが、店舗情報の定休日欄は「年中無休」と記載されていたため、定休日の表記の一括変更を行った。

- ・路面店：「年中無休」⇒「年末年始」
- ・SC店：「年中無休」⇒年中無休(但し施設休館日に準ずる)

また、年末年始が近付いたら「年末年始の営業については店舗にお問い合わせください」等の文言を表示予定。

# 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」を実践する文化土壌の醸成】<br>【取組② お客さまをお迎えする取り組み】<br>【取組③ 人材育成への取り組み】<br>【取組④ 会社全体での取り組み】<br>【品質評価指標① 私たちが大切にしている指標】<br>【品質評価指標④ 外部評価】                        |
| 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】<br>【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】<br>【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】<br>【取組③ 人材育成への取り組み】<br>【取組④ 会社全体での取り組み】<br>【品質評価指標① 私たちが大切にしている指標】<br>【品質評価指標② 安心を深めるためのサポート活動】<br>【品質評価指標③ お客さまをお迎えする相談環境の整備】<br>【品質評価指標④ 外部評価】 |
| 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」を実践する文化土壌の醸成】<br>【取組③ 人材育成への取り組み】<br>【取組④ 会社全体での取り組み】<br>【品質評価指標⑤ 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)＞)および補充原則については対象としておりません。