

「お客さま本位の業務運営に関する方針」の 具体的取組みに関する成果指標（KPI）について

（集計期間 2020年4月～2020年9月）

当社が2017年7月31日に策定しました「お客さま本位の業務運営に関する方針」において公表しました「具体的な取組み内容」に関して、具体的取組みに関する成果指標（KPI）をまとめましたので、公表させていただきます。

今後ともお客さま本位の代理店であり続ける為に取り組むに関する成果指標を定期的に公表するとともに、より良い商品・サービスを実現するための見直しを検討してまいります。

株式会社ほけんのぜんぶ

当社は理念やお客さま本位の業務運営に関する方針、その他指針の浸透に向けて以下の取り組みを行っています。

□ 各種方針の制定と掲示

ビジョン実現のための企業行動指針・倫理綱領に続きコンプライアンス行動方針を制定しております。

数ある方針は従業員への浸透のため社内ポータルサイトに集約開示、各拠点において掲示しております。

コンプライアンス行動指針

1. 人権を尊重します。
 ・差別行為をしない。
 ・職務権限や役職の差異を利用して無理難題の強要や、私生活の侵害、金品の要求等のハラスメントをしない。
 ・性的な違いによる嫌がらせをしない。
 →罰則例：セクシャルハラスメント、パワーハラスメント、その他ハラスメントと認定される行為及び暴力的言動に対して必要な措置を受けたにもかかわらず、改善されないとき 罰点80
 →具体例：業務改善に関係の無い威圧的な叱責をする、プライバシー・身体的特徴を否定や中傷する、立場を利用し又は相手方との関係性を無視して体に接触する

倫理綱領

1. 基本宣言
 私たちは、「企業理念」と「企業ビジョン」を常に意識し、お客様に「ほけんのぜんぶ」をお届けするという使命を果たすため、「企業行動指針」と「ほけんのぜんぶ倫理綱領」の趣旨に則り、当社に関わる全ての方々に対し思いやりと誠実さを持ち、大切にすることを宣言します。

企業行動指針

2. 基本的な心構え
 企業理念・ビジョンをより具体化し、法令・社会規範を遵守することはもとより、当社に関わる全てのステークホルダーの方々へ使命を果たし続けるために、企業としての行動指針をもとに行動してまいります。

お客様に対する指針

2-1 〈法令の遵守〉
 私たちは、業務運営上遵守すべき法令を、また、法令の明文上解釈の余地なく、

- 我々は、お客さま本位で最良の商品、サービスを提供します。
- 我々は、お客さまの資産を自分の財産と見做しません。
- 我々は、お客さまにとって最善の利益を繋ぎます。
- 我々は、お客さまの人生をお預かりするものとして責任をもちます。

基本方針

- 私たちは、経営基本方針（保険業法・金融商品の販売等に関する法律・消費者契約法・その他各種法令等）、規程、手続き等を遵守した、適正な営業活動を行います
- 私たちは、お客さまのプライバシー保護に配慮しつつ、お客さまの立場に立ってその意向を尊重し、誠実な営業活動を行います
- 私たちは、お客さまの期待にお答えできる提案力を備えた従業員の能力向上に取り組み、お客さまへ常に最善のサービスを提供いたします
- 私たちは、申し出たものが反社会的勢力であることが判明した場合及び、申し出の意図が、社会的・倫理的見地からみて不当であると思われる場合には、その申し出をお断りいたします

勧誘方針

基本方針

- 私たちは、経営基本方針（保険業法・金融商品の販売等に関する法律・消費者契約法・その他各種法令等）、規程、手続き等を遵守した、適正な営業活動を行います
- 私たちは、お客さまのプライバシー保護に配慮しつつ、お客さまの立場に立ってその意向を尊重し、誠実な営業活動を行います
- 私たちは、お客さまの期待にお答えできる提案力を備えた従業員の能力向上に取り組み、お客さまへ常に最善のサービスを提供いたします
- 私たちは、申し出たものが反社会的勢力であることが判明した場合及び、申し出の意図が、社会的・倫理的見地からみて不当であると思われる場合には、その申し出をお断りいたします

ミッションステートメント

私たちは「ほけんのぜんぶ」をお届けします。
 私たちの使命は、お客さまの人生において保険が必要なあらゆるシーンで、最良の商品、サービスを提供し、本当のご安心をお届けすることです。

多くのお客さまにご支持頂き、大切な契約をお任せいただけることが、私たちの募集活動の評価の表れであると考えています。

□ ご契約世帯数およびご契約件数

ご契約世帯数	5,377件
お預かりしたご契約件数	7,904件

□ ご契約いただいた保険商品種類数

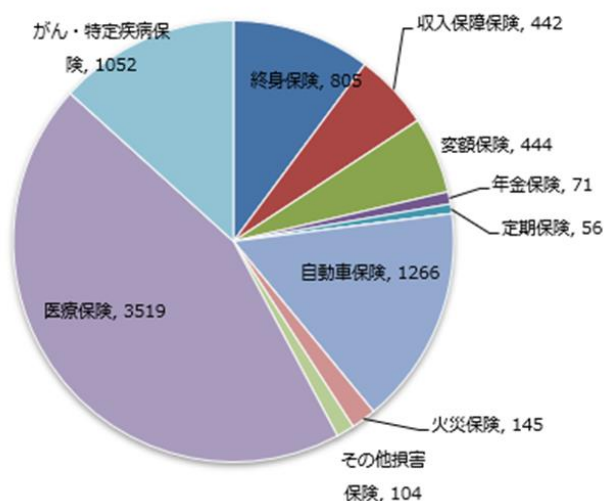
契約商品種類数	133商品
---------	-------

□ 取扱保険会社数

生命保険会社	20社
損害保険会社	9社
少額短期保険会社	3社

□ ご契約保険商品種別件数ならびに詳細

第1分野	1,818
第2分野	1,515
第3分野	4,571
計	7,904



お客様の保険をお預かりするだけでなく、万が一の際にお役立ていただけるよう、保険をご継続いただいていることが、業務品質の表れだと考えております。

□ ご契約継続率 (2020年10月1日時点)

■ 訪問販売部門

IQA 1 3	98.0%
IQA 2 5	96.3%
IQA 3 7	94.8%

■ 訪問販売部門以外

IQA 1 3	91.5%
IQA 2 5	82.1%
IQA 3 7	75.5%

保険本来の目的に沿ってお客様にお役立ていただけるよう、訪問販売部門IQA13は98%以上（訪問販売部門以外は95%以上）、となることを一つの指標として、ご継続いただくための取り組みを行ってまいります。

より多くのお客様のニーズに応え、末永く安心して当社とお付き合いいただく為、9割以上お客様からお褒めの言葉をいただくことを一つの指標とし、以下の取り組みを行っています。

□ お客様の声の収集

お客様の声の総件数	1,024件
お褒めの言葉	775件
ご要望	196件
ご不満の申し出	53件

■ ご不満の申し出の内訳

マナーに関する苦情	33件
個人情報の取扱いについて	2件
商品内容の説明について	10件
保険料払込関連	0件
契約引受関連	0件
保険金請求等保全関連	2件
その他	6件

弊社では、お客様よりお申し込み後、お客様へご契約内容の確認のご連絡を実施。

連絡時に、従業員のお客様対応に関するアンケートを実施しております。

□ お客様の声収集の取り組みについて

「ISO10002 (JIS Q 10002)」 認証

2015年9月11日、苦情対応マネジメントシステムの国際規格である「ISO10002 (JIS Q 10002)」に適合していると、ビューローベリタスジャパン株式会社より認証を取得更新し続けております。

ISO10002は、当社の保険募集に関わる苦情対応管理業務を対象としており、苦情対応において、適切な管理体制が確立されていることを第三者機関によって証明されたものです。



□情報ポータルWebサイトの運営

保険や節約といった情報提供サイトを開設いたしました。
保険のみにこだわらず「おかね」にまつわる様々な情報を提供しています。



□共同募集社数

共同募集社数

13社

□事業所数

事業所数※

13か所

※東京(2箇所)・大阪・北海道・愛知・宮城・愛媛・福岡・岡山・神奈川・静岡・広島・那覇

□従業員数

従業員数(2020.9末時点)

395名

今後も、お客さまの様々なニーズにお応えできるよう体制と人的基盤の強化による体制を整えています。

□クオリティ評価の導入

法律やルールが顧客保護を最優先とした内容に改定されている中、各保険会社も販売実績だけでなく、クオリティ（募集品質関連）に準じた評価体制へと変化しております。



その背景の中で、当社でも独自のクオリティ評価制度を導入し、販売実績とクオリティ評価の両側面から、従業員の評価体制を整えています。

□クオリティ評価の項目

継続率

早期消滅率

募集プロセス点検結果

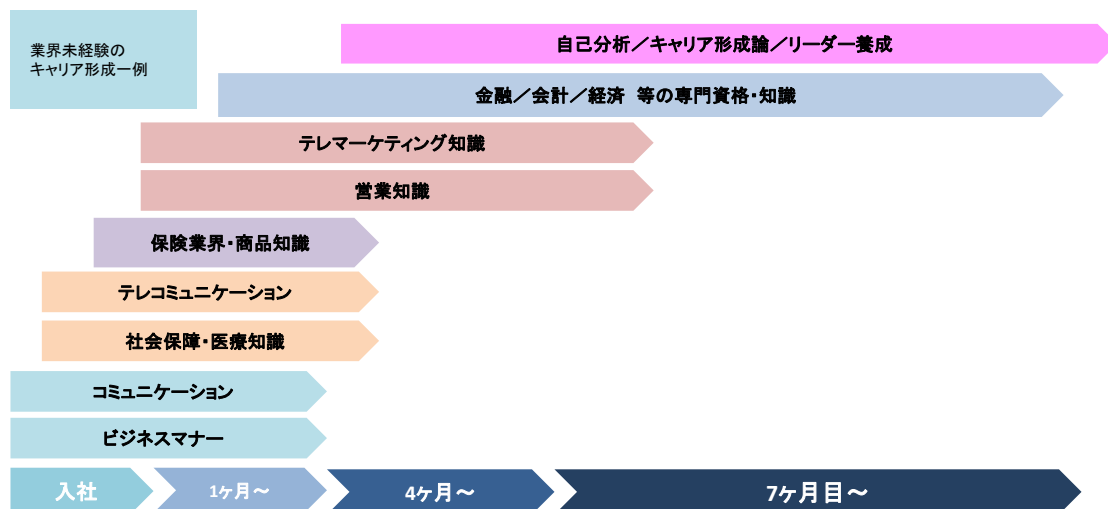
社内研修履修率

ペーパーレス申込率

□教育研修

当社では、継続教育による「保険のプロ」育成に力を入れています。全国どの拠点でも同じ品質の研修を実施し、最新の保険トラブル情報や改正保険業法の対応など、保険代理店を継続運営していく上でリスクとなる問題にいち早く対応し、常に最新最良の知識で質の高い保険のご提案ができるよう整備しています。

入社後配属前研修	70科目
コンプライアンス研修 ※毎週火曜日と木曜日に実施	49回
情報セキュリティ研修 ※毎週水曜日に実施	25回
ガバナンス研修 ※毎月第三週目の金曜日に実施	6回



□ 推奨資格数と主要資格取得率

多彩なお客様のニーズに対応することや、新しいキャリア形成のため当社では資格取得を推奨しております。特にFP技能士、専門・応用課程、変額課程については取得率100%に向けて、社外講師による研修、テキストの配布を行っております。

推奨資格数(※グループ会社含)

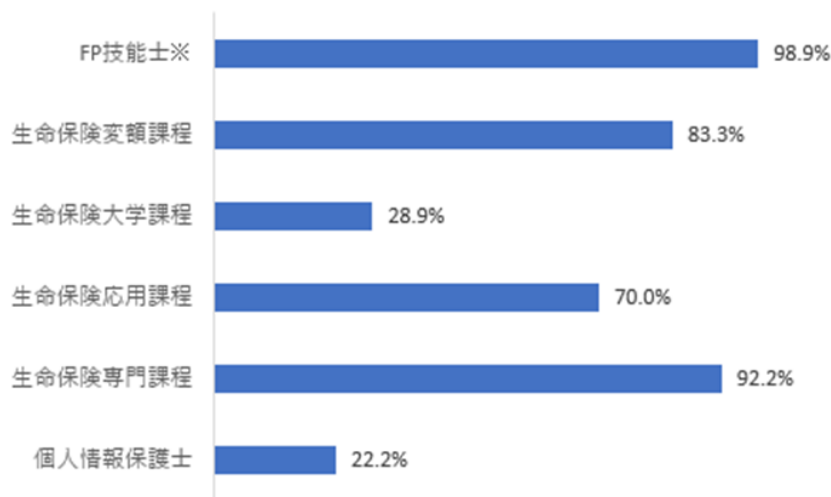
110

制度の対象となる資格（一部）

<ul style="list-style-type: none"> 生命保険専門課程 生命保険変額課程 損保大学課程（コンサルティングース） CFP COT ITパスポート マイナンバー検定1～3級 ピンクリボン認定アドバイザー 中級 中小企業診断士 行政書士 司法書士 キャリアコンサルタント（JCDA） 給与計算実務能力検定1～2級 認定コンプライアンスオフィサー PRプランナー 金融人材・企業経営アドバイザー データベーススペシャリスト試験 統計検定1～準1級 金融コンプライアンス・オフィサー1～2級 デリバティブ3級 外国為替2～3級 金融経済3級 一級外務員資格試験（一般） 	<ul style="list-style-type: none"> 生命保険応用課程 少額短期保険 FP1～3級 DCプランナー1～3級 TOT 相続診断士 セールスレップ1～3級 メンタルヘルス・マネジメント1～Ⅲ種 社会保険労務士 宅地建物取扱主任者 TOEIC800点以上 ビジネス・キャリア検定1～2級 産業カウンセラー PR（パブリックリレーションズ）プランナー補 ブランドプランナー1～2級 プロジェクトマネージャー試験 情報処理安全確保支援士試験 金融個人情報保護オフィサー2級 投資信託2～3級 預かり資産アドバイザー 年金アドバイザー2～4級 証券アナリスト（CMA®） 住宅ローンアドバイザー 	<ul style="list-style-type: none"> 生命保険大学課程 損保大学課程（専門コース） AFP MDRT 個人情報保護士 終活カウンセラー 初級～上級 ピンクリボン認定アドバイザー 初級～中級 簿記1～3級 公認会計士 税理士 米国公認会計士（USCPA） 衛生管理者第一種～二種 労働時間適正管理者検定 准PRプランナー ブランドマネージャー ネットワークスペシャリスト試験 統計検定2～3級 保険コンプライアンスオフィサー 金融商品取引3級 証券3級 相続アドバイザー2～3級 二種外務員資格試験（一般） 金融AMLオフィサー[基本]
--	--	--

□ 主要資格取得率

対象人数：入社1年以上の営業部に所属する従業員



※FP技能士とは、日本FP協会が実施するファイナンシャル・プランニング技能検定1～3級のいずれかの合格者のことを指します。