

**お客さま本位の業務運営の実現に向けた
取り組みの成果**

当社では、お客さま本位の業務運営の実現に向けた取り組みを客観的に評価するため、成果指標（KPI）を定め、定期的に公表いたします。

取組① 企業風土の醸成

経営トップのメッセージ等において、経営理念・経営方針・行動指針の実践を徹底しております。

取組② お客さまをお迎えする取り組み

私たちは、お客さまのさまざまなライフステージやビジネスシーンで必要とされ、ご相談いただける最良のパートナーとなることを使命ととらえ、幅広い保険商品を取りそろえております。

また、私たちは、1人でも多くのお客さまのお役に立ち、結果として生涯お付き合いをしていただけるお客さまが増えていくことが、お客さまの評価の表れと思っております。

以下の指標は、こうした私たちの取り組みを表す重要な指標です。

[取扱保険会社]

	2019 年度	2020 年度	2021 年度
生命保険	25 社	25 社	27 社
損害保険	12 社	12 社	12 社

[年間の相談会件数]

	2019 年度	2020 年度	2021 年度
新規相談会数	4,394 件	3,737 件	3,252 件
既契約相談会数	1,466 件	1,373 件	1,848 件

[年間の契約件数]

	2019 年度	2020 年度	2021 年度
生命保険	5,094 件	4,645 件	4,653 件
損害保険	3,146 件	3,196 件	3,599 件

取組③ 適切な募集態勢への取り組み

ほけんの窓口グループ株式会社のパートナー企業として、保険のご契約後のアフターサービスや安心を深めるためのサポート活動を行っております。

ご契約後も安心してご継続いただけるよう、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になっているかをご一緒に確認する「3 + ①」活動を推進しております。

今後も1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、この実施率を高めてまいります。

[3 + ①実施率]

3 + ①実施率	2019 年度	2020 年度	2021 年度
	81.4%	78.6%	84.1%

**取組④ お客様の声を経営・業務運営の改善・品質向上に
活かす取り組み**

お客様の声は経営上もっとも重要なものであり、私たちはその一つひとつに真摯に対応するとともに、情報を集約して全社員で共有し、背景や原因の分析を通じて業務の改善や品質の向上に努めてまいります。

[お客様の声の受付状況]

	2019 年度	2020 年度	2021 年度
お褒めの言葉	124 件	292 件	314 件
ご不満・ご要望	81 件	84 件	88 件

取組⑤ 人材育成への取り組み

私たちは、お客様にご満足いただく商品・サービスの提供に向け、専門的な知識やスキルに関する教育や研修を実施し、リスクマネジメントのプロとしてのスキルアップに努めております。また、専門資格の取得の推進も開始いたしました。

[社内研修実施回数]

◇当社営業教育課によるスキルアップ研修

スキルアップ研修	2019 年度	2020 年度	2021 年度
	17 回	19 回	20 回

◇当社業務管理課によるコンプライアンス研修

コンプライアンス 研修	2019 年度	2020 年度	2021 年度
	2 回	5 回	5 回

[専門資格保有者の割合]

専門資格保有者の 割合	2019 年度	2020 年度	2021 年度
	44%	47%	54%

※生保・損保大学課程試験合格者、FP 資格保有者(1 級～2 級)

以上