

お客さま本位の業務運営に係る取り組み

取組① 企業風土の醸成

1. 経営理念の周知

2013年2月に制定した経営理念は、全従業員共通の拠り所として大切に
し、下記のような様々な機会を設けて浸透をはかっています。

- ① ホームページや店舗に掲示しています。
- ② 経営計画・事業計画等の中核に経営理念の考え方を盛り込み、全社的な会議
や研修、社内掲示板、社内報などで共有いたします。
- ③ 当社従業員のフィロソフィ手帳に掲載し、日々の朝礼で共有するとともに、
日常的に心構えを確認する機会を設けています。
- ④ すべての教育・研修において会社の基本的なフィロソフィとしています。

2. 社内表彰

行動指針を実践し、お客さまから「お褒めの言葉」や「ありがとう」をいた
だいた従業員を表彰いたします。

また、その姿勢や取り組みをお手本にできるよう、全従業員で共有できる場
を設けております。

取組② お客さまをお迎えする取り組み

1. お客さまお一人おひとりにふさわしい一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」でサポートします。
2. お客さまの立場に立って傾聴の姿勢でお迎えし、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サポートします。
3. 相談の中でお客さまのプライベートな情報をお伺いすることがあります。その際は、十分な配慮をもって接するとともに、お客さま情報の取り扱いが厳重に管理しています。

取組③ 適切な募集態勢への取り組み

1. ご年齢、ご家族構成、資産状況や保険を必要とする背景なども含めて丁寧にご意向の確認を行ったうえで将来の人生設計を共有し、お客さまお一人おひとりの安心のかたち（保障・補償）を確認しながら共同作業で相談を進めます。
2. 商品内容はもとより、保険の仕組みや周辺知識も含めて納得して保険を選んでいただくために必要な情報を提供し、ご理解いただけているか一つひとつ確認しながら相談を進めます。
3. 具体的な商品の提案にあたっては、ご意向に沿う商品を一覧で提示し、比較しながら選んでいただけるようわかりやすくご案内します。
4. ご契約にあたっては、最終的にお客さまがご自身でご判断いただくために必要な事項を正確に説明し、ご理解いただけたかを確認しながら、適正にお申込みいただけるようご案内します。

5. ご契約後に改めて保険証券を確認しながらご意向に沿った内容となっているか、お客さまと一緒に確認します。こちらは安心を深めるための「3 + ①」活動として全店で推進しています。
6. お客さまの安心をお守りするため、満期更改漏れや保険料の未払いなどによる、お客さまが意図しない保障・補償の消失を防止するよう万全の対応を行っています。

取組④ 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

1. お客さまからいただいた苦情（不満足の表明）、お問い合わせ、ご要望、ご意見などは、経営上最も重要なものと受け止め、会議にて集約・分析するとともに、業務品質の向上に向けた対策を策定・実行いたします。
2. お客さまの声の一つひとつに真摯に対応するとともに、全従業員に共有したうえ、日常の業務改善に活かしています。
3. お客さまに対する業務品質を評価し、5重のチェック体制で改善をはかっています。
 - ① 店舗における自主点検と改善活動
 - ② 店舗の業務品質の向上をサポートする部門による臨店点検と改善活動
 - ③ お客さまの声、募集コンプライアンス、店舗業務など機能別の専門部署によるモニタリングと改善活動
 - ④ 外部機関の活用による客観評価と改善活動
 - ⑤ 他の組織から独立した内部監査部門による監査と改善活動

4. お客様からの「お褒めの言葉」や「ありがとう」は、私たちの行動を認めていただく証しとして大切に受け止め、日々の活動の励みにするとともに全従業員で共有し、より多くの「お褒めの言葉」や「ありがとう」がいただけるよう努めます。

取組⑤ 人材育成への取り組み

1. 入社時の初期研修から一定期間、共通の育成プログラムに基づき集合研修とOJTにより、マインドとスキルの両面からお客様を主体とした相談が実践できる力を養成し、接客品質・相談品質の確保に努めています。

また、日常的に、従業員間で相互に育成を促す、「共育」文化の定着に努めています。

お客様と接するうえでは特に「聴く力」を重視し、お客様の意向を深く聞くことができる力を持った人材育成に努めています。

2. 販売に携わる従業員の業績評価制度は、「12の信条」「行動指針」の実践や店舗の組織力向上への貢献を含めた総合的な行動に対する定性評価と定量評価を両輪とした評価体系を導入しており、お客様に対する接客品質・相談品質を高め、お客様から「ありがとう」を言ってもらえる人材を評価する制度としています。

従って、この点を踏まえた人事評価を厳格に行い、これに基づく固定給を中心とした給与制度としています。

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

2019年度は経営トップから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。

[取扱商品数]

	2019 年度
生命保険	25 社 292 商品
損害保険	12 社 477 商品

[年間の新規相談会件数]

	2019 年度
新規相談会件数	4,394 件

[年間の新規契約件数]

	2019 年度
新規契約件数	6,689 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]

	2019年度
3 + ①実施率	81.4%

取組④ 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

お客さまの声は経営上もっとも重要なものであり、私たちはその一つ一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。

[「お褒めの言葉」の受付状況]

	2019年度
お褒めの言葉	124件

[「お客さまの声（ご不満・ご要望等）の受付状況]

	2019年度
お客さまの声	81件

取組⑤ 人材育成への取り組み

私たちは、お客さま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]

	2019 年度
当社営業教育課によるスキルアップ研修	17 回
当社業務管理部によるコンプライアンス研修	2 回

[専門資格保有者の割合]

	2019 年度
専門資格保有者数の募集人に占める割合	44%

以上