

『お客さまにとって「最優の会社」宣言』に関するご報告

『お客さまにとって「最優の会社」宣言』に関する2016年度(2016/7月～2017/6月)の取り組み成果(ほけんの窓口グループ 株式会社 直営店)について、ご報告いたします。

1. ご契約者数およびお預かりしているご契約件数

多くのお客さまから選ばれ、生涯お付き合いいただけることが私たちに対するお客さまの評価の表れであると考えています。2016年度末のご契約者数、お預かりしているご契約件数は、以下のとおりとなりました。

ご契約者数	796,575 名
お預かりしているご契約件数	1,662,964 件

2. ご契約いただいた商品数および取扱商品総数（生命保険/新契約）

お客さまお一人おひとりにふさわしい安心の備えをご自身で選んでいただけるよう多くの保険商品を取り揃えています。今年度、実際にご契約いただいた生命保険の商品数は、取り扱っている商品総数とほぼ同数であり、幅広く情報提供をしていることの表れと考えています。なお、キャンペーン募集は、社内外を問わず一切、行っておりません。また、保険料のお支払方法(払方)等も、お客さまのニーズに合わせたお取り扱いを行っております。

生命保険の 契約商品数/取扱商品数	206 / 207
----------------------	-----------

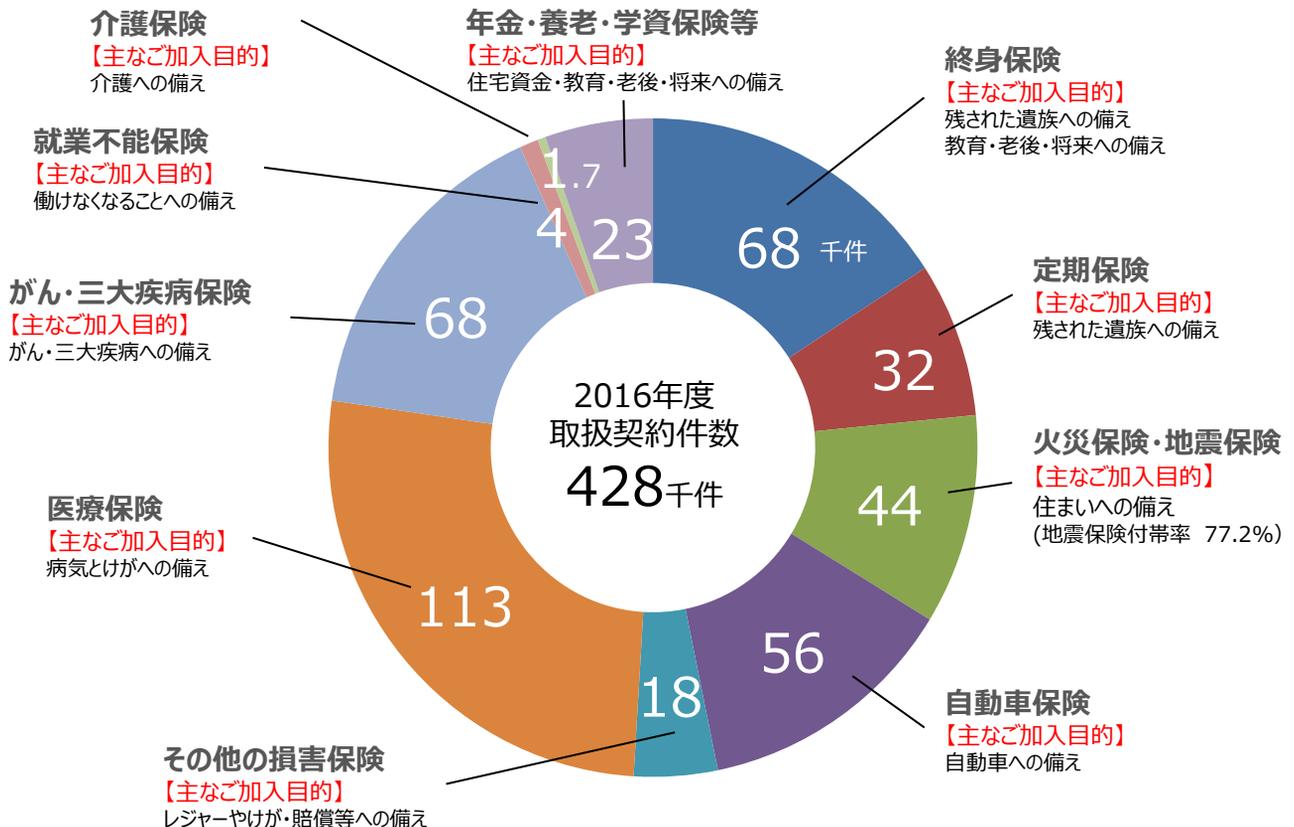
法人向け商品や通販商品を除く

【保険料払方別ご契約件数】(生命保険/新契約)

払方	契約件数
月払	247,247
年・半年払	59,084
一時払	3,566
合計	309,897

3. 商品種目別のご契約件数

お客さまお一人おひとりにふさわしい安心の備えをご用意してお客さまのお手伝いをさせていただきます。2016年度中の商品種別ごとの取扱件数は以下のとおりです。



お客さまをお迎えするにあたっては、お客さまが安心して相談やお手続きができる環境を整え、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具体的に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。

品質指標	実績	取り組みの概要および今年度に関する評価
年間の総相談件数	新規顧客相談 544,015件 既顧客追加相談 155,016件 ご加入後手続等 115,954件	新規のお客さまのご相談、既契約者さまへの追加のご相談、そして既契約者さまへの契約内容の変更といった保全手続き等を含め、一人でも多くのお客さまのお役に立ちたいというのが私たちの願いです。 年間にどれだけ多くのお客さまのお役に立てたかを示すこれら相談会の総件数は、私たちにとって、重要な指標の一つとなります。 2016年度においても左記にあるような多数の相談会にお客さまのご来店をいただくことができました。
ご契約者数	796,575名	真にお客さまから選ばれ、生涯お付き合いをしていただけるお客さまの数が増えていくことが私たちの仕事ぶりに対するお客さまの評価の現れだと考えています。 今年度末のご契約者数は前年同期比150,062名の増加と多くのお客さまからの信頼を着実に得られているものと考えております。
お預かりしているご契約件数 (期末)	1,662,964件	ご契約者さまへの『安心の輪定期便』のお届けサービスにより、お客さまのリスクに対する備えを万全なものにするお手伝いをさせていただいております。 こういう日々の取り組みの結果、お預かりしているご契約の件数も増加し、お客さまの信頼を着実に得られているものと評価しています。
契約事務 平均日数 (期末)	7.6日	お申し込み手続きをいただいてから契約が成立するまでの日数を極力短くし、お客さまにできるだけ早くご安心いただくことが私たちの使命であり、私たちの提供する事務サービスの品質の確かさの証と考えております。 今期の平均日数は7.6日と昨年よりも更に短縮化を実現いたしております。
3 + ①実施率(※)	58.3%	ご契約後に保険証券を持ってもう一度ご来店いただき、改めてお客さまのご意向に沿った安心の内容となっているかを一緒に確認したり、万一の場合のお手続き要領等についてもご案内する取り組みを全国で推進しています。 今後も一人でも多くのお客さまへ更なる安心を提供できるよう、この実施率を更に高めてまいります。
生命保険契約の継続率	(13ヶ月目) 97.8% (25ヶ月目) 95.0% (37ヶ月目) 92.0%	私たちのお手伝いした生命保険のご契約がいつまでも継続されていることは、私たちの仕事の評価（ご契約内容に対する満足度）の表れであると考えております。 今期の継続率は、私たちの取り組みに対して一定の成果が出ているものと評価しておりますが、今後も業務品質の向上を通じて更なるお客さま満足度の向上に向けて取り組んでまいります。 なお、左記数値は件数ベースで算出しております。
自動車保険契約の更改率	88.6%	生命保険契約の継続率と同様に、私たちのお取り扱いした損害保険のご契約が契約満了日に更改され引き続きご継続いただいていることは、私たちの仕事の評価（ご契約内容に対する満足度）の表れであると考えております。 今期の継続率は、私たちの取り組みに対して一定の成果が出ているものと評価しておりますが、今後も業務品質の向上を通じて更なるお客さま満足度の向上に向けて取り組んでまいります。
自動車保険契約の損害率	42.4%	私たちのお取り扱いした自動車保険契約の保険事故損害率が適正な水準内に抑制されているということは、適切な保険募集をしているという意味で私たちの仕事の評価の表れであると考えております。 今期の損害率は、業界の平均的な水準が50%程度であることから、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が、今後も一層の業務品質の向上に取り組んでまいります。
契約商品数/取扱商品数	206/207	お客さま一人ひとりにふさわしい安心の備えをご自身で選んでいただけるよう生命保険、損害保険を合わせて多くの商品を取り揃え、お客さまのご意向に叶う保険商品をお選びいただけるよう的確な情報提供に日々努めております。 今年度、実際にご契約いただいた商品数は、取扱商品総数とほぼ同数であり、幅広く情報提供をしていることの表れと評価しております。(生命保険 個人向け商品)

※ 「3 + ①」…ご契約後に保険証券が届いたタイミングで再度契約内容をご説明し、ご確認いただくサービスで、お客さまへ更なる安心をご提供させていただいております。

「3」は保険相談のおおよその件数、「+ ①」は改めて保険証券を基に契約内容のご確認をいただく回数を表しています。

※ 本報告書に掲載の数値データについては、当社における概念、定義に基づき算出を行っております。

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、外部機関によるほけんの窓口の店舗覆面調査において以下のような結果をいただいています。引き続き、高い評価が得られるよう、日々の取り組みに努めてまいります。

直営店舗に対する外部機関の覆面調査結果について

調査時期	2016年9月
調査会社	(株)MS&consulting社
調査方法	直営全360店舗に対する覆面調査



【“更なる利便性 と 身近な存在” の追求を旨として】

直営店 店舗数

全 国 376店

生涯にわたってお客さまに信頼されるパートナーとして、ご契約いただいた店舗以外の全国の店舗でもご契約内容の確認や各種お手続きのサポートができる高品質のサービス体制を整えております。

直営店の店舗数は、前期末に比べ15店の増加となりました。

その他、パートナー店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669店に達しております。

お客さまの利便性を更に高められるよう、引き続き、全国の店舗ネットワークの拡充に努めてまいります。

取扱保険会社数

生命保険会社 27社
損害保険会社 18社

お客さまお一人おひとりにふさわしい安心の備えをご提供し、お客さまのご意向に沿う保険商品をお選びいただけるよう、さまざまな生命保険会社、損害保険会社との提携に努めてまいります。

「お客さまの声が経営の原点である」という経営理念に基づき、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の改善に活かす取り組みを従来より行っております。

2016年度内容別お客さまの声 受付状況

	件数	構成比
お褒めの言葉	407	6.5%
ご要望・ご相談	210	3.4%
ご不満・アドバイス	5,604	90.1%
合計	6,221	100%

2016年度内容別お客さまの声(ご不満・アドバイス) 受付状況

	ご不満 アドバイスの 件数	構成比	発生率
接客対応	1,019	18.2%	0.125%
申込関連	1,207	21.5%	0.148%
保全関連	526	9.4%	0.065%
収納関連	297	5.3%	0.036%
保険金・給付金関連	169	3.0%	0.021%
個人情報関連	35	0.6%	0.004%
保険会社関連	1,527	27.2%	0.187%
その他	824	14.7%	0.101%
合計	5,604	100%	0.688%

発生率は総相談件数 814,985件に対する発生割合。

お客さまの声（お褒め・満足）の事例

項目	具体的内容	
接客対応について	<ul style="list-style-type: none"> ・親切・親身に対応してくれたので保険に対する不安や心配がなくなった。 ・丁寧に噛み砕いて説明していただいたおかげでわかりやすかった。 ・細やかな配慮に子どもを連れて行っても安心。 	等
会社運営について	<ul style="list-style-type: none"> ・複数回相談できるためじっくり考えられる点が良かった。 ・パソコンソフトの保険シミュレーションの内容と画面がわかりやすい。 ・数社の保険商品を比較して選べたので納得して加入できた。 ・証券を5枚持って相談に行ったが、『現状で十分』と言われ安心した。 	等

■ いただいた「お客さまの声」をもとにした改善事例

項目	お客さまの声	具体的な取り組み内容(改善内容)
乳幼児をお連れのお客さま対応について	携帯電話の検索アプリで授乳室をお探しのお客さまより、店頭にて「授乳室を借りられますか？」とのお申し出をいただいた。	乳幼児をお連れのお客さまにとって街中での授乳室の確保は大切な事であると考え、授乳室や授乳スペースを確保できる店舗において、できる限り一般の方にも使っていただけるよう取り組みを開始。
相談会時間について	自分の都合に合わせて相談したい	お客さまの希望時間に合わせられるよう、約2時間が目安だった相談時間枠を1時間単位に変更。