

お客様本位の業務運営に関する取組結果の公表について

株式会社ほけんの110番（社長：山本真一郎、以下「当社」）は、2020年度（2020年4月～2021年3月）におけるお客様本位の業務運営に関する取組結果をまとめましたので公表いたします。

当社は、今後も引き続き、長期的な視野に立ち、健全な経営に徹するとともに、高い倫理観と良き企業市民意識を持ち、当社の全業務運営において、お客様本位の業務運営をより一層推進してまいります。

<「お客様本位の業務運営」の取組状況について>

1. お客様本位の業務運営

- ✓ 当社が「保険の専門家として、お客様に期待以上の安心をお届けすること」が出来ているかを総合的に判断するための指標（KPI）として、「新契約取扱件数」「生命保険契約継続率」「損害保険契約更改率」「お客様の声件数」の4つを定め公表しております。
なお、2020年度より、従来の「自動車保険契約更改率」から「損害保険契約更改率」に変更を行っております。
- ✓ 2020年度の取組みについては以下の通りです。
※掲載の数値については、当社における概念、定義に基づき算出しております。

○新契約取扱件数

生涯お付き合いしていただけるお客様の数やご契約の件数の着実な増加は、お客様からいただいた信頼の表れと考えております。2020年度は、新型コロナウイルス禍の影響を受けながらも、前年同期比で、生命保険+2.3%、損害保険+16.9%と、生損ともに契約件数が増加しております。引き続き、提案品質の向上・お客様にとって有益な情報提供に努めてまいります。

	2020年度※1	2019年度※2
生命保険	約2.7万件	約2.6万件
損害保険	約3.4万件	約2.9万件

※1：対象期間 2020年4月～2021年3月契約
※2：対象期間 2019年4月～2020年3月契約

○生命保険契約継続率

ご案内した生命保険を長く継続いただくことは、ご意向を踏まえた提案・わかりやすい情報提供により、お客様にご満足いただけている結果と考えております。2020年度は、特に短期間でのご解約等に対するモニタリングを生かして、お客様サービスの改善に取り組みました。引き続き、より一層の提案品質向上に努めてまいります。

	2020年度	2019年度
13ヶ月目継続率	96.4%※3	96.4%※6
25ヶ月目継続率	92.1%※4	91.8%※7
37ヶ月目継続率	86.8%※5	87.4%※8

※3：対象期間 2019年4月～2020年3月契約
※4：対象期間 2018年4月～2019年3月契約
※5：対象期間 2017年4月～2018年3月契約
※6：対象期間 2018年4月～2019年3月契約
※7：対象期間 2017年4月～2018年3月契約
※8：対象期間 2016年4月～2017年3月契約

○損害保険契約更改率

満期到来した損害保険を再び当社を通じて更改手続きいただくことは、丁寧なアフターフォロー等により、お客様にご満足いただいた結果と考えております。当社では、お客さまへの早期更改活動（満期日の1カ月前までに更改手続きを完了する活動）に取り組んでおります。引き続き、より一層のサービス向上に努めてまいります。

	2020年度※9	2019年度※10
損害保険更改率 (うち自動車保険)	90.8% (95.2%)	- (91.7%)

※9:対象期間 2020年4月～2021年3月満期更改分
※10:対象期間 2019年4月～2020年3月満期更改分

※2020年度より従来の「自動車保険契約更改率」から「損害保険契約更改率」に変更を行っており、2019年度の数値はありません。

※2019年度まで自動車保険をKPIとして定め、公表していたため、2020年度も記載しております。

○お客様の声件数

お客様から寄せられたご意見・ご要望・ご不満等を「お客様の声」として真摯に受け止め、社内で共有しております。引き続きお客様の声を大切にし、お客様サービスに関する制度・体制等の改善に取り組んでまいります。

	2020年度※11	2019年度※12
ご不満	147件	(438件)
お褒めの言葉	220件	182件
ご意見・ご要望	155件	175件

※11:対象期間 2020年4月～2021年3月受付分
※12:対象期間 2019年4月～2020年3月受付分

※2020年度より、「ご不満」の数値について、計上基準の変更を行っております。

2. 保険商品のご提案

【社内研修体制の整備】

- ✓ お客様に保険商品を提案するにあたり、全社員が適切な対応を行えるよう、特に以下の項目に関する社内教育を実施しております。
 - ・お客様のご意向の把握とその適切な記録
 - ・お客様のご意向に沿った適切な商品提案
 - ・お客様への情報提供と重要事項の説明
 - ・既存のご契約を減額・解約し、新たに保険契約にご加入いただく際の注意点
 - ・特定保険契約販売時の注意点
 - ・ご高齢のお客様に対する保険募集ルール
 - ・障がいのあるお客様に対する保険募集ルール
- ✓ また、社員のスキル・経験等を踏まえて、特に以下の社内教育を実施しました。
 - ・営業社員の中から優秀層を講師に任命し、当該営業社員の経験・知見を共有

3. 利益相反の適切な管理

【商品ラインナップの拡充】

- ✓ より多くの保険商品の中からお客様のニーズに合致した保険を選んでいただけるよう、2020年8月、新たに取扱保険会社を1社追加し、取扱商品の拡充を図りました。

【本部組織による点検の実施】

- ✓ 当社営業社員がお客様との対話の中で把握した意向を記載する帳票を毎月サンプル抽出し、記載内容から、当時の募集経緯が適切であったかどうかについて、本部コンプライアンス部門が点検しております。
また、営業社員がお客様にどのようなご説明をし、保険商品のご加入に至ったか、さらにその経緯が適切であったかについて、本部コンプライアンス部門が直接営業社員へヒアリングし、点検・指導いたしました。
- ✓ 上記点検を通じて、お客様の意向を記載する帳票フォームの改訂やお客様との商談経緯の記載方法の変更等、適宜改正を行っております。
- ✓ 加えて、「お客様のご意向等を踏まえた商品提案」が適切に出来ているかを検証するため、本部コンプライアンス部門による定期的な点検を実施しております。特に、短期間で消滅したご契約については、主に以下の点を営業社員およびその上長へ事情を確認し、適正な募集が行われていたことを確認しております。
 - ・短期間で契約が消滅になった理由
 - ・募集時の説明状況（営業社員が募集時にお客様のご意向を把握していたことなど）
 - ・申込書の自署押印・保険料支払いの確認
 - ・その他（ご契約者様からの申し出事項など）

4. お客様の声を経営に活かす取組

- ✓ 当社で受け付けた「お客様の声」は、役員・部長層が参加するコンプライアンス委員会にて全件共有し、発生原因や再発防止策を確認しております。また、当委員会での議論を踏まえ、特に全社的に共有が必要な案件については、毎月全社員が受講するコンプライアンス研修の中で事例共有を行い、再発防止に努めるとともに、半期に一度実施している全国の支社長・支店長等が参加する会議の場で、営業社員に指導すべきポイントを具体的に明示し、業務改善に反映させております。
- ✓ また、お客様から寄せられた「お客様の声」を通じ、お客様サービスに関する制度・体制の改善に向けた検討を進めております。

5. 方針の浸透に向けた取組

【理念・方針の浸透】

- ✓ 「経営理念」や「お客様本位の業務運営に係る方針」の浸透に向けては、役員が各部門長に対し、毎月の会議においてその意義や社員としてとるべき行動等について情報発信を行い、また役員が各営業拠点において直接社員に語りかける等を行っております。
- ✓ さらに、社員全員必携の「コンプライアンスカード」にこの方針を掲載のうえ常時携帯し、「お客様本位の業務運営がすべての業務の前提であること」が社員一人ひとりの中に浸透していくよう、努めております。

今後も、お客様本位の業務運営の取組状況・定着度合について定期的に検証・見直しを行い、お客様本位の業務運営をより一層推進してまいります。

以上