

「お客さま本位の業務運営に関する取り組み方針」 2021年度進捗状況のご報告

「お客さま本位の業務運営に関する取り組み方針」に関する2021年度(2021年4月～2022年3月)の取り組みの成果について、ご報告いたします。

1. ご相談数及びご契約数／ご契約者数について

私たちは多くのお客さまに選ばれ、多くのご契約をお預かりすることがお客さまからの信頼の証であると考えております。2021年度末のご相談数・ご契約数・ご契約者数は、以下の通りです。

ご相談数(延べ相談回数)	ご契約数	ご契約者数
28,954件	17,431件	10,735名

2. ご契約内容について

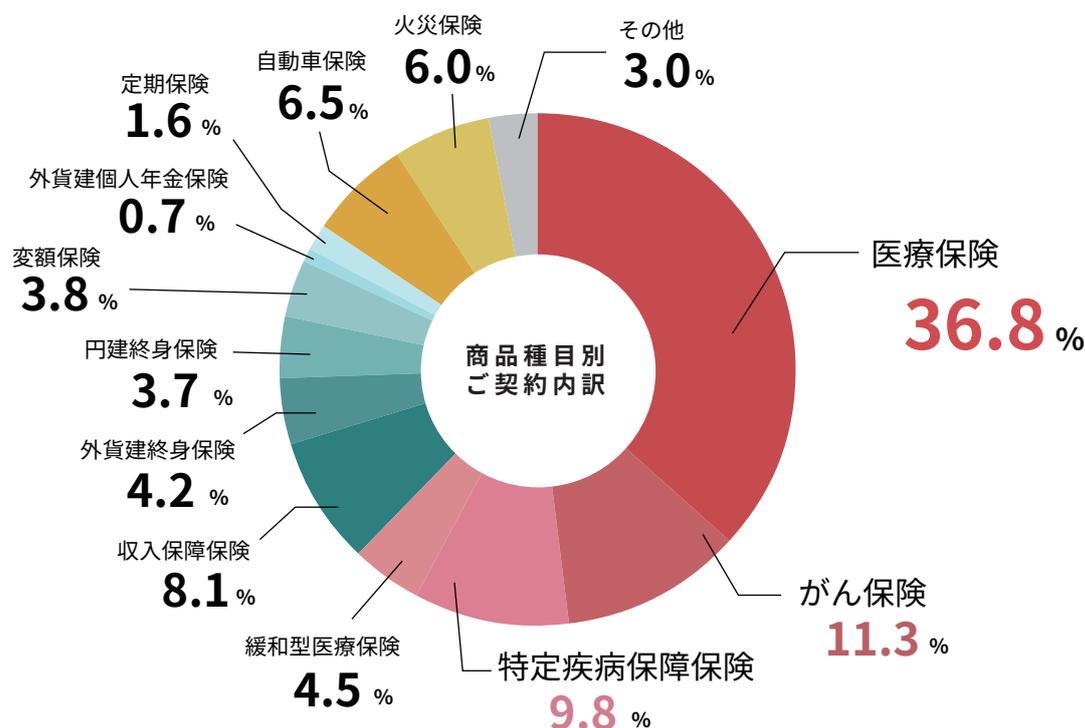
当社では、お客さまお一人おひとりに合った保険商品をご提案するため、複数の保険会社商品を取り扱っております。

生命保険会社	損害保険会社
25社	12社

※2022年3月時点

① 商品種別ご契約内訳

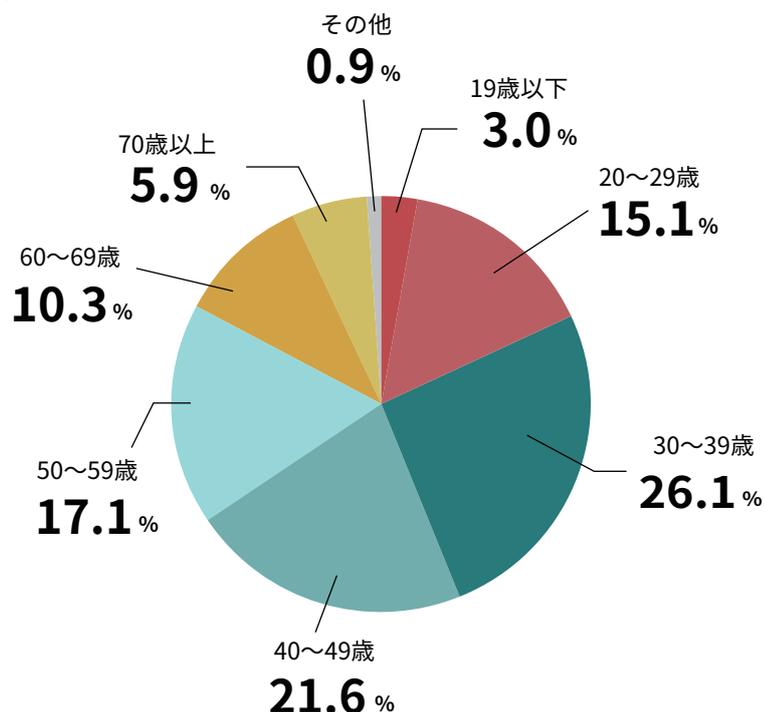
多くの取扱保険商品の中から、ご契約いただいた商品種目別の内訳は、以下の通りです。



② 世代別契約申し込み件数

被保険者様の世代別契約申し込み件数は、以下の通りです。

被保険者 世代	申込件数
19歳以下	524
20～29歳	2,632
30～39歳	4,552
40～49歳	3,767
50～59歳	2,991
60～69歳	1,791
70歳以上	1,025
その他(法人等)	149
合計	17,431



3. ご契約継続率について

保険を通してお客さまの未来を彩りあるものにするのが、当社の役割です。だからこそ、人生を守る大切な保険を生涯に渡ってお持ちいただくための継続的なアフターフォロー体制を整えています。2021年度の申込継続率は以下の通りです。

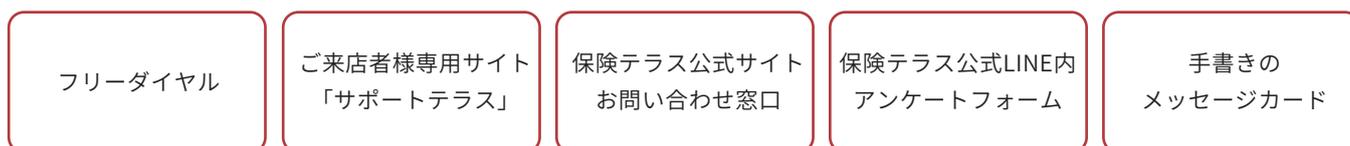
2021年度 申込契約の継続率	2020年度 申込契約の継続率
97%	92%

※2022年6月時点

4.「お客様の声」について

私たちはサービス品質向上のために、お客さまからいただいた声を最優先事項として捉え、全ての判断基準はお客さま視点に基づくと考えています。より多くのお客さまから幅広くお声をお寄せいただくため、さまざまな場面や手法で収集しています。

【お客様の声 収集方法】



取得した「お客様の声」は、本部担当部門にて管理のうえ、毎月社内共有をはかり、保険テラスのサービス品質改善に役立てられています。2021年度にいただいた、取得件数、内容内訳については下記の通りです。

① 前期比取得件数

取得年度	「お客様の声」取得件数	前年度比率
2021年	1,262件	1,434%
2020年	88件	83%
2019年	106件	-

※2021年度より、ご来店いただいたお客さまにご回答いただく満足度アンケート（「お客様の声」アンケート）の集計を開始しました

② 「お客様の声」受付状況について

受付内容	2021年		2020年		2019年	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
お褒め	1,049件	83%	-	-	-	-
ご要望	97件	8%	5件	6%	10件	9%
ご不満	116件	9%	83件	94%	96件	91%
合計	1,262件	100%	88件	100%	106件	100%

③「ご不満」に関する内容別受付状況

受付内容	2021年度		2020年度		2019年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
新契約関係	38件	32%	24件	29%	29件	30%
収納関係	5件	4%	6件	7%	10件	10%
保全関係	14件	12%	18件	22%	22件	23%
保険金関係	7件	6%	6件	7%	2件	2%
接客・サービス関係	31件	27%	16件	19%	17件	19%
個人情報関係	10件	9%	4件	5%	8件	8%
その他	11件	10%	9件	11%	8件	8%
合計	116件	100%	83件	100%	96件	100%

④「お褒め」の言葉 一部抜粋

予約してすぐ確認のお電話もいただきましたし、質問にもすべて納得のいく説明をしていただき、とてもわかりやすかったです。時間をかけて何度も見積りを作成していただきました。ありがとうございました。

入院履歴があり不安がある中で保険の見直しに伺ったのですが、予約がないにもかかわらず、短い時間の中でご対応いただきました。また、大丈夫ですよ、と笑顔でおっしゃっていただけたので、とても安心できました。

子供連れで行かせていただきましたが、子供にも配慮していただきゆっくり相談させていただくことができました。旦那の保険の見直しできて良かったです！どんな保険がいいのか分からず悩んでいましたが、相談させていただいたおかげで今後安心できそうです。

現在加入している保険の継続の相談に伺いました。親切丁寧なご対応、今の加入での補償と払い込み料金の比較などなど分かりやすく説明して頂きました。良いプランを提示して頂き契約に至りました。気軽に来店できそうな雰囲気も良さそうで他にもご相談に来られていた、いろんな年代の方々がおられました。また次回お願いするつもりです。

最初から最後まで、とても親しみやすく、相談内容にも親身になって相談を受けて教えてくださいました。お陰様で、初めて今まで入っていた保険内容の事も詳しく理解できましたし、これから必要になってくる保険内容に関してもとてもよく理解することが出来ました。こちらとしまして、とてもありがたかったです。

保険の相談は、少し敬遠していたのですが、全く違いました。相談内容をよく聞いていただき、まさにコレという保険をご提案していただき、即ご契約させていただきました。話してとても安心でき、信頼のおける担当者様でございました。是非知人にもオススメしてあげたいなと思いました。今後もよろしくお願い致します。

5.「マイスター制度」について

保険テラスのスタッフは、「マイスター制度」という独自の社内資格制度により、保険選びに関わる社会動向・金融知識・医療の最新情報を習得しています。

マイスター制度は「死亡保障と生活設計」「自動車・火災」「医療・介護」「がん・生活習慣病」「積立・資産形成」の5つのカテゴリーに分かれています。各カテゴリーの★1～5の知識習得レベルは下表のとおりで、レベル別の認定試験に合格する毎に★を付与していきます。スタッフが取得した★はホームページ上で全て公開していますので、ご相談内容にマッチしたスタッフをお客さまご自身でご選択いただくことが可能です。

医療・介護

- ★★★★☆ 医療保険加入にあたって必要な最新の医療事情、医療保険の基礎知識を把握しています。
- ★★★★☆ 公的医療保障制度や高額療養費制度など、公的保障について把握しています。
- ★★★★☆ 健康保険外の治療や生命保険料控除、各種税務など周辺知識も豊富です。また、お子さま特有の医療事情も把握しています。
- ★★★★☆ 最新の診療報酬制度にも精通しています。また、高齢者特有の医療事情も把握しています。
- ★★★★★ 最新の介護事情を把握し、公的介護保険制度の知識に精通しています。医療・介護のマイスターです。

がん・生活習慣病

- ★★★★☆ がん発生のメカニズムの理解から、がんの主な治療方法を把握しています。
- ★★★★☆ 主な治療方法だけでなく、緩和ケアの基礎知識も把握し、心筋梗塞や脳卒中の基礎知識も把握しています。
- ★★★★☆ 健康保険外のがん治療、その他性別や年齢特ながん知識も把握し、全生活習慣病に関しても把握しています。
- ★★★★☆ 通院でのがん治療、先進医療や自由診療などの最新治療を把握し、心疾患脳血管疾患についても幅広く精通しています。
- ★★★★★ 罹患率の高い臓器へのがんや再発などに、特に深い知識を有しております。様々な治療シーンに精通しており、がん・生活習慣病のマイスターです。

死亡保障と生活設計

- ★★★★☆ ライフスタイルや働き方の変化から、年代に応じたライフプランニングについて把握しています。
- ★★★★☆ 生命保険の仕組みや加入傾向、生命保険の給付金受取時にかかる税務について把握しています。
- ★★★★☆ ライフプランニングより必要保障額を考え、人生の3大出費にかかる費用、主に教育費や住宅取得費について把握しています。
- ★★★★☆ 相続の基礎知識、公的年金、また働けなくなった時の公的保障制度に精通しています。
- ★★★★★ 相続や贈与について深く知識を有しており、生命保険での活用方法に精通しております。死亡保障・生活設計のマイスターです。

積立・資産形成

- ★★★★☆ インフレ・デフレ、日本の金利情勢など、金融経済の基礎知識を把握しています。
- ★★★★☆ 老後に必要なお金と、積立をする上での基本的な考え方、主な貯蓄方法の特徴を把握しています。
- ★★★★☆ 円・ドル・ユーロ等の外貨を利用した分散投資の知識を取得しています。通貨の分散はもとより地域の分散、時間の分散に到るまで投資の基本を把握しています。
- ★★★★☆ 投資先を分散する際の基本的な金融商品知識として、債権・投資信託・株式に関する知識を把握しています。
- ★★★★★ NISA,iDeCoに関する知識も把握しております。積立・資産形成のマイスターです。

自動車・火災

- ★★★★☆ 損害保険の自動車保険部分に関する基礎知識を把握しています。
- ★★★★☆ 自動車保険の設計に必要なリスク要因を把握し、基本補償を理解しています。
- ★★★★☆ 損害保険の火災保険部分に関する基礎知識を把握しています。
- ★★★★☆ 損害保険の契約全体におけるポイントを理解し、特に自動車保険は特約も含め精通しています。
- ★★★★★ 火災保険・地震保険は特約も含め精通しています。損害保険のマイスターです。

■ 2021年度の取り組み

2021年度は全科目で★4～5の制度設計に取り組み、全てのテキストを完成させました。

これまで全科目を★3まで合格するための学習期間として1年間必要でしたが、最短7ヶ月で完了できるように改良を行い2022年1月より新認定試験体制の運用を開始いたしました。

現在は、全科目★5取得マイスターの輩出に向け、取り組んでおります。

【全科目★3以上 認定試験合格者数】

全科目 ★3以上	うち1科目 ★4	うち2科目 ★4
55名	8名	3名

■ 今後の取り組み

また2022年度より、マイスター全科目★3以上認定者を対象とした継続教育制度を開始いたします。

ご提案に必要な各種データが更新された際や法改正が実施された際に対応できる知識を備えるべく、テキスト改訂を定期的に行い、改訂テキストに基づくテストを実施します。

継続教育制度を通じて、スタッフ個々の保険関連知識を定期的にアップデートし、常にお客さまのお役に立つ情報提供を行ってまいります。