

「お客さま本位の業務運営に関する取り組み方針」 2020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2020年度(2020年4月～2021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。2020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
25,684 件	18,450 件	11,002 名

2. ご契約内容について

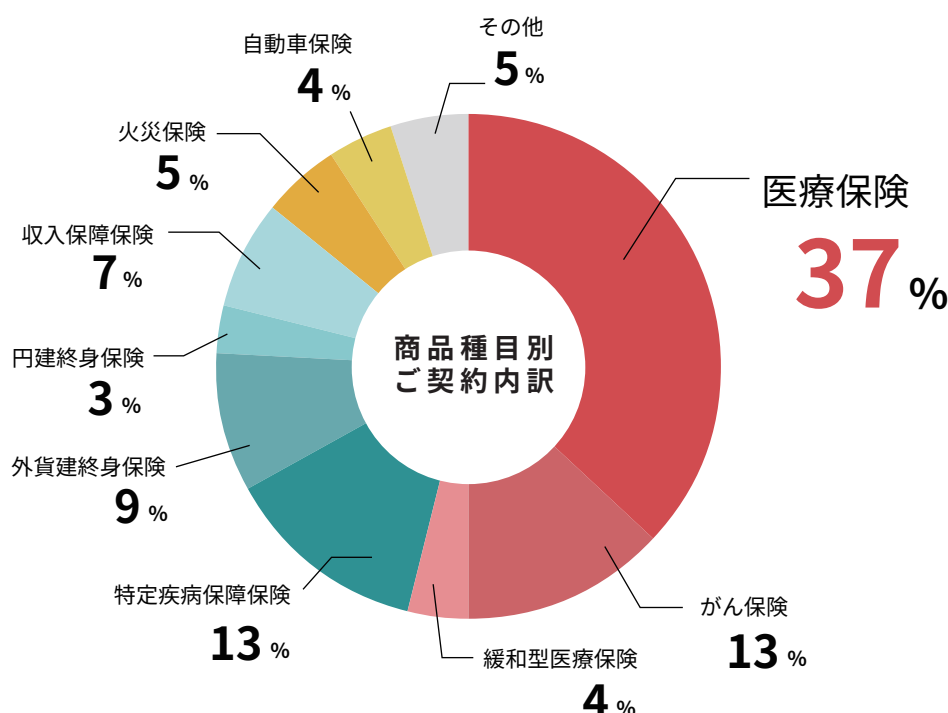
当社では、お客さまお一人おひとりに合った保険商品をご提案するため、複数の保険会社商品を取り扱っております。

生命保険会社	損害保険会社
21 社	12 社

※2021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。

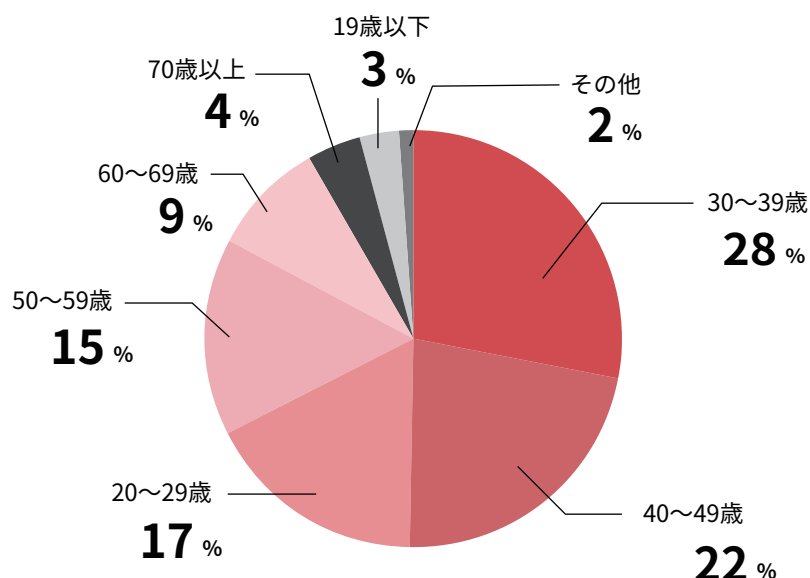


※本報告書に掲載している数値・データについては、当社における概念・定義に基づいて算出しています

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	533
20～29歳	3,126
30～39歳	5,209
40～49歳	3,992
50～59歳	2,852
60～69歳	1,733
70歳以上	824
その他(法人等)	181



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。2020年度の申込継続率は以下の通りです。

2020年度 申込契約の継続率	2019年度 申込契約の継続率
96%	90%

※2021年6月時点

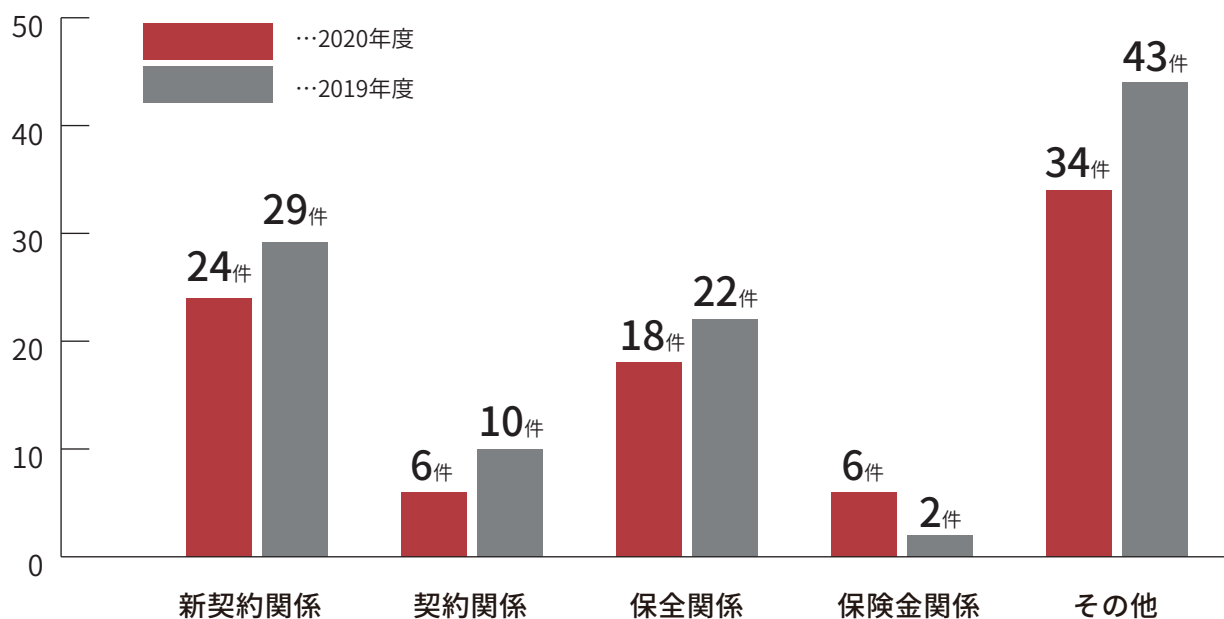
4. 「お客さまの声」について

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おります。2020年度にいただいた件数・内容詳細・前年度比率は以下の通りです。

① 前期比取得件数

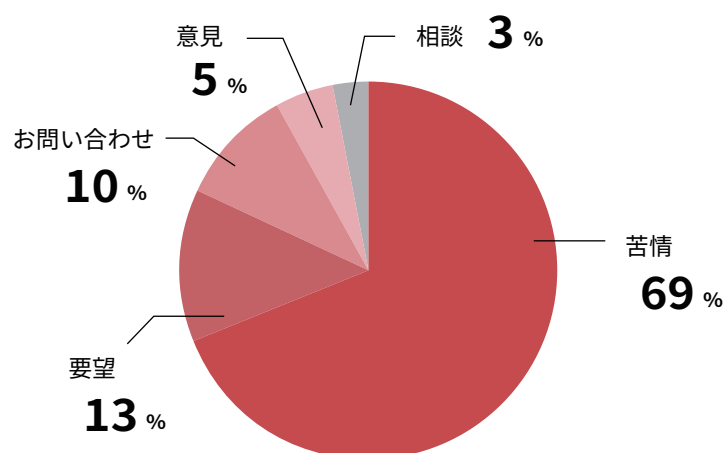
取得年度	「お客さまの声」取得件数	前年度比率
2020年	88件	83.0%
2019年	106件	-

② 内容別件数



③ カテゴリー別件数／構成比

カテゴリー	件数	構成比
お問い合わせ	9	10%
相談	3	3%
意見	4	5%
要望	11	13%
苦情	61	69%
紛争	0	0%



【お客さまの声に関する取組】

■2020年度の取り組み

お客さまからの声をさらにサービス向上に還元できるようにするため、新年度よりお客さまの声を「申出」と再定義しました。申出内容に関するカテゴリーを増やしてより細かな分析ができるように改善し、引き続き、業務に還元できる体制づくりを構築してまいります。

5.「マイスター制度」について

最高品質のサービスを行うには当然知識も必要です。毎年変化する社会情勢や税務及び周辺知識を更新していく事でサービスの品質を高めていきたいと考えています。社内資格として実施しているマイスター制度により最高品質な提案・的確な問題解決ができるよう日々努力を重ねています。

① マイスター制度とは

マイスター制度とは、私たち募集人の知識量を、独自の社内指標を設けることで可視化する制度です。本制度では各自が日々の業務内で勉強し、各分野のテストに合格することで、「☆」を獲得します。「☆」の獲得状況はお客さまにも開示することで、お客さまが相談するスタッフを選ぶ上で参考にすることができます。

医療・介護

- ★★★★☆ 入院の傾向や費用、医療保障の平均額、医療保険の基礎知識などについて把握している
- ★★★★☆ 公的医療保険制度や入院時の自己負担額、最近の入院事情などについて把握している
- ★★★★☆ 病院事情や先進医療の実例、医療費にかかわる税制などについて把握している
- ★★★★☆ 年齢による入院事情、各医療共済の知識、介護事情と公的介護保険制度などについて把握している
- ★★★★★ 制度設計中

がん・生活習慣病

- ★★★★☆ がん発生のメカニズムや主な治療方法、がん保険の基礎知識などについて把握している
- ★★★★☆ がんの治療方法の変化や治療にかかる期間、治療費用などについて把握している
- ★★★★☆ がんの最新の治療方法や、主な生活習慣病のメカニズム、治療方法などを把握している
- ★★★★☆ がんの通院治療や代表的な治療費、脳血管疾患と心疾患、医療査定に関する知識などを把握している
- ★★★★★ 制度設計中

死亡保障と生活設計

- ★★★★☆ ライフスタイルや働き方の変化、生命保険の仕組み、平均保険金額などを把握している
- ★★★★☆ 万が一の時にかかるさまざまな費用や、公的年金制度の仕組みなどについて把握している
- ★★★★☆ ライフプランニングや人生の三大資金、働けなくなった時の社会保障などを把握している
- ★★★★☆ 制度設計中
- ★★★★★ 制度設計中

積立・資産形成

- ★★★★☆ 老後の生活費の平均や老齢年金の現状、金融と経済の基礎知識などについて把握している
- ★★★★☆ 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る
- ★★★★☆ 為替の基礎や外貨建ての貯蓄方法の特徴、積立に活用できる各種制度について把握している
- ★★★★☆ 制度設計中
- ★★★★★ 制度設計中

自動車・火災

- ★★★★☆ 生命保険と損害保険の違い、自動車保険の基礎知識などについて把握している
- ★★★★☆ 火災保険や地震保険の必要性、火災保険の基本補償などについて把握している
- ★★★★☆ 自動車保険・火災保険の各特約、損害保険の契約におけるポイントなどについて把握している
- ★★★★☆ 制度設計中
- ★★★★★ 制度設計中

② マイスター制度の目的

1. 「誰に相談するか」を選べるサービスの提供

マイスター制度により日々の学習の成果・知識量を可視化することで、お客さまが相談したい分野に対し、十分な専門知識を持つスタッフを選んでいただき、安心してご来店いただける仕組みづくりを行います

The screenshot shows the ETERNAL website's Master System interface. It features three staff profiles with their photos, names, and specialties. Each profile includes a 'MY MOTTO' section and a 'Master System' table showing ratings for various insurance categories. A detailed view of a staff member's Master Level is also shown, including a radar chart and a table of ratings. The sidebar on the right contains navigation links and case studies.

スタッフ名	所属	マイスター制度										
保険 花子 (ほけん はなこ)	関西エリア 明石店	<table border="1"> <tr><td>医療・介護</td><td>★★★★</td></tr> <tr><td>がん・生活習慣病</td><td>★★★★</td></tr> <tr><td>死亡保障と生活設計</td><td>★★★★</td></tr> <tr><td>積立・資産形成</td><td>★★★★</td></tr> <tr><td>自動車・火災</td><td>★★★★</td></tr> </table>	医療・介護	★★★★	がん・生活習慣病	★★★★	死亡保障と生活設計	★★★★	積立・資産形成	★★★★	自動車・火災	★★★★
医療・介護	★★★★											
がん・生活習慣病	★★★★											
死亡保障と生活設計	★★★★											
積立・資産形成	★★★★											
自動車・火災	★★★★											
寺須 保子 (てらす やすこ)	関西エリア イオンモール姫路大津店	<table border="1"> <tr><td>医療・介護</td><td>★★★★</td></tr> <tr><td>がん・生活習慣病</td><td>★★★★</td></tr> <tr><td>死亡保障と生活設計</td><td>★★★★</td></tr> <tr><td>積立・資産形成</td><td>★★★★</td></tr> <tr><td>自動車・火災</td><td>★★★★</td></tr> </table>	医療・介護	★★★★	がん・生活習慣病	★★★★	死亡保障と生活設計	★★★★	積立・資産形成	★★★★	自動車・火災	★★★★
医療・介護	★★★★											
がん・生活習慣病	★★★★											
死亡保障と生活設計	★★★★											
積立・資産形成	★★★★											
自動車・火災	★★★★											
江田 成夫 (えた なるお)	関西エリア 三宮センター街店、他	<table border="1"> <tr><td>医療・介護</td><td>★★★★</td></tr> <tr><td>がん・生活習慣病</td><td>★★★★</td></tr> <tr><td>死亡保障と生活設計</td><td>★★★★</td></tr> <tr><td>積立・資産形成</td><td>★★★★</td></tr> <tr><td>自動車・火災</td><td>★★★★</td></tr> </table>	医療・介護	★★★★	がん・生活習慣病	★★★★	死亡保障と生活設計	★★★★	積立・資産形成	★★★★	自動車・火災	★★★★
医療・介護	★★★★											
がん・生活習慣病	★★★★											
死亡保障と生活設計	★★★★											
積立・資産形成	★★★★											
自動車・火災	★★★★											

このスタッフに相談 ▶

このスタッフに無料で保険相談する ▶

マイスター制度とは？

このスタッフに無料で保険相談する ▶

みなさんさまざまな保険相談をされています

Case 1 会社員 31歳(女性) / 23歳(男性)

Case 2 ご結婚・出産 44歳(女性) / 43歳(男性)

Case 3 資産形成・貯蓄 44歳(女性) / 43歳(男性)

Case 4 セカンドライフ 56歳(女性) / 59歳(男性)

保険相談の事例をもっとみる ▶

保険相談スタッフ紹介

2. 周辺知識の学習と情報のアップデート

お客さまのさまざまなニーズにお応えし、変化する時代の中でトレンドをふまえた提案を行うために、各自が日々情報をキャッチアップし、幅広いご相談に対応できる仕組みづくりを行います。

3. 業務の中で各自がスキルアップに取り組む

通常の集合研修やOJTだけではカバーできない部分を、自学習+テストという形式で実施し、各自が自分の習熟度を把握しながらスキルアップできる仕組みづくりを行います。