

「お客さま本位の業務運営に関する取り組み方針」 2022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
2022年度(2022年4月～2023年3月)の取り組みの成果について、ご報告いたします。

2023年6月30日
株式会社ETERNAL

1. 最高品質の業界 No.1 企業を目指した取り組み

「業務品質評価基準」の基本項目を全て達成し、「認定代理店」へ

保険業界全体が「顧客本位の業務運営」の実践を求められている中、一般社団法人生命保険協会（以下、生保協会）が主体となり、消費者にとって理想的な代理店として求められる取組みとして、約200項目にもわたる「業務品質評価基準」がとりまとめられました。（業務品質評価運営に関する詳細は、協会HPをご確認ください。https://www.seiho.or.jp/quality_result/）

当運営の一環として、生命保険乗合代理店は、生保協会が主体となって行う「業務品質調査」を受審することができます。生保協会は調査を希望した生命保険乗合代理店を以下4つの視点で調査・評価し、「業務品質評価基準」の基本項目を全て達成した代理店を「認定代理店」として公表しています。

《業務品質調査の4つの視点》

- ・契約時の対応が適切に行われている
- ・お客さまの個人情報の管理ができています
- ・契約後のアフターフォローが充実している
- ・健全な経営・企業活動が行われている



シンボルマーク

当社は「乗合代理店業務品質調査」を受審し、その結果、評価基準の基本項目をすべて達成した代理店として認定されました。（2026/3/31 迄有効）

当社では 2005 年の創業以来、10 万人を超えるお客さまの未来と向き合い、ライフプランニングを通じて、未来のお金に対する不安や悩みを解消することを使命とし、企業活動を続けてまいりました。

私たちが目指すのは、業界でどこよりも「品質」にこだわり続け、そして No.1 の企業になるということです。

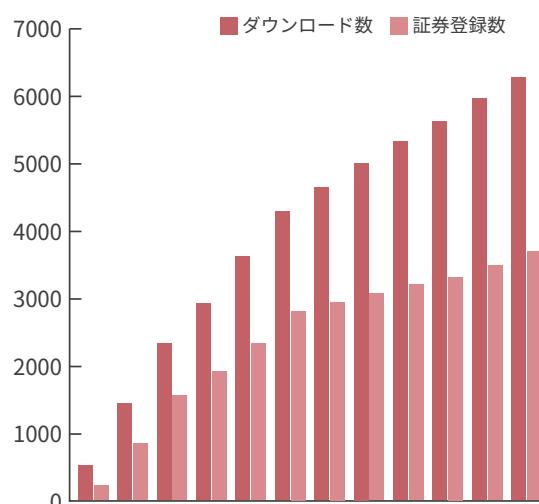
今後も全社員がその使命を自覚し、そして“最高品質”にこだわり、より良いサービスの提供に努めてまいります。

「folder for 保険テラス」アプリの導入

もしものときに「保険」がお役に立てるよう、2022年4月に保険証券管理アプリ「folder for 保険テラス」を導入しました。

本アプリは、保険証券の管理や契約内容の確認だけでなく、ご家族と内容を共有できる機能や、保険会社の連絡先連携機能、担当者とのチャット機能など、さまざまな機能を実装しております。

徐々に増えているオンライン相談での活用や、お客さまとの接点の一つとして、folderアプリのダウンロード数は順調に増加しており、メッセージ配信やチャット機能でfolderを「お客さまとのコミュニケーションツール」として活用することで、お客さまに合わせた情報提供や、お客さまとのより長いお付き合いを実現していきます。



2. ご相談数及びご契約数／ご契約者数について

原則②(注含む)

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。2022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
30,919 件	18,008 件	12,076 名

3. ご契約内容について

原則④⑥(注含む)
原則⑤(注1/2含む)

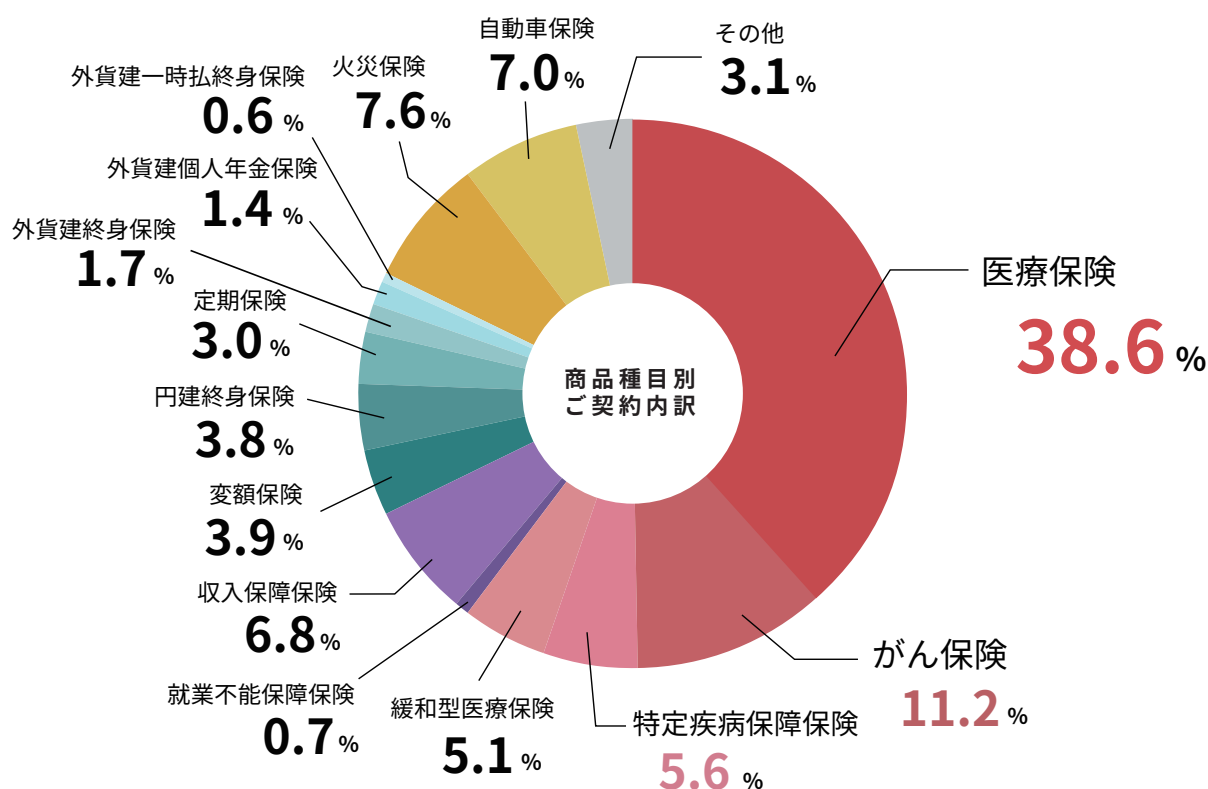
当社では、お客さまお一人おひとりに合った保険商品をご提案するため、複数の保険会社商品を取り扱っております。

生命保険会社	損害保険会社
25 社	12 社

※2023年3月時点

① 商品種別ご契約内訳

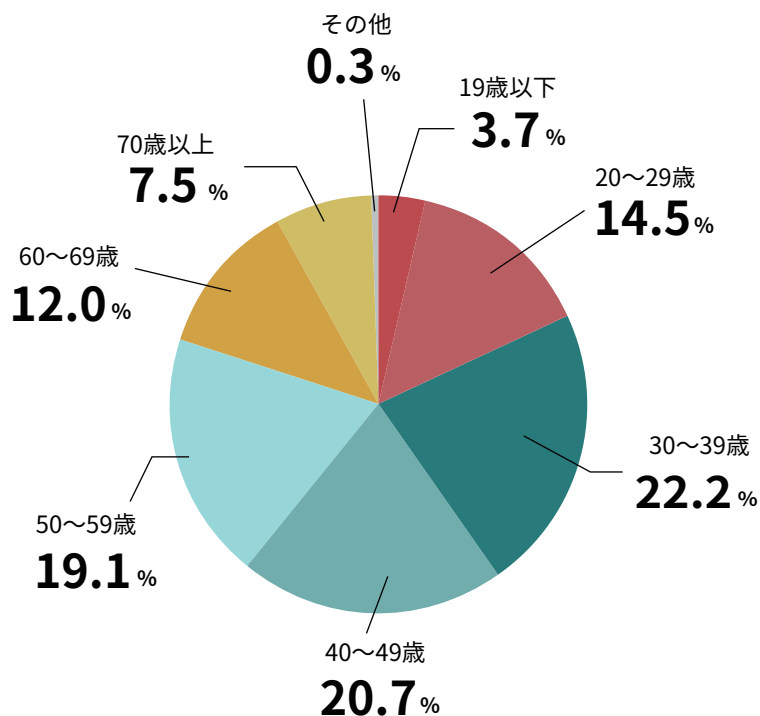
多くの取扱保険商品の中から、ご契約いただいた商品種目別の内訳は、以下の通りです。



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	671
20～29歳	2,613
30～39歳	3,991
40～49歳	3,725
50～59歳	3,432
60～69歳	2,168
70歳以上	1,351
その他(法人等)	57
合計	18,008



4. ご契約継続率について

原則②(含む)

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。

2022年度の申込継続率は以下の通りです。

2022年度 申込契約の継続率	2021年度 申込契約の継続率
96%	92%

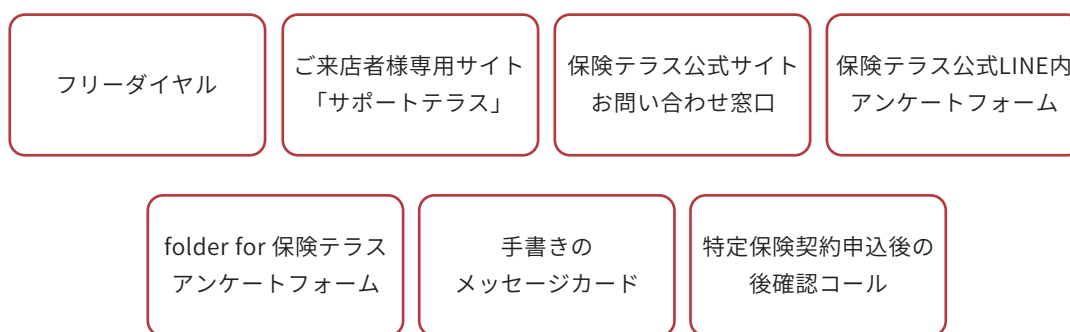
※2023年6月時点

5.「お客さまの声」について

原則③④⑦(注含む)
原則⑤(注1/2含む)

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。

【お客さまの声 収集方法】



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
2022 年	1,251 件	99%
2021 年	1,262 件	1,434%
2020 年	88 件	83%

※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（「お客さまの声」アンケート）の集計を開始しました

② 「お客さまの声」受付状況について

受付内容	2022 年		2021 年		2020 年	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
お褒め	851 件	68%	1,049 件	83%	-	-
ご要望	206 件	16%	97 件	8%	5 件	6%
ご不満	194 件	16%	116 件	9%	83 件	94%
合計	1,251 件	100%	1,262 件	100%	88 件	100%

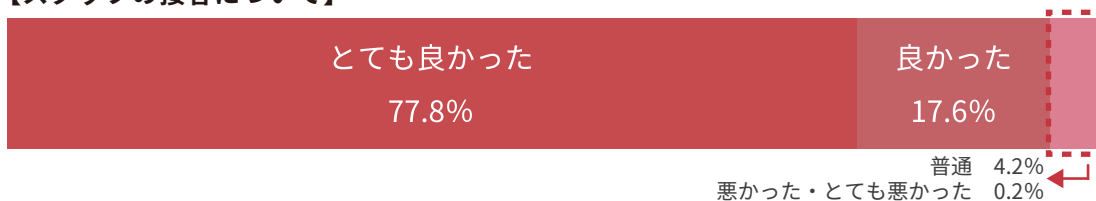
③「ご不満」に関する内容別受付状況

受付内容	2022年度		2021年度		2020年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
新契約関係	54件	28%	38件	32%	24件	29%
収納関係	23件	12%	5件	4%	6件	7%
保全関係	17件	9%	14件	12%	18件	22%
保険金関係	23件	12%	7件	6%	6件	7%
接客・サービス関係	56件	29%	31件	27%	16件	19%
個人情報関係	7件	4%	10件	9%	4件	5%
その他	14件	7%	11件	10%	9件	11%
合計	194件	100%	116件	100%	83件	100%

④「お客さまの声」アンケート集計内訳

お客さまよりご回答いただいたアンケート結果（5段階評価）において、以下のような結果をいただきました。

【スタッフの接客について】



【店舗の環境・施設について】



【ご相談内容に関する満足度について】



⑤「お褒め」の言葉 一部抜粋

はじめての保険で分からないことばかりだったのですが、自分にあったものをメリットとデメリットを合わせてわかりやすく説明していただきました。聞いた事すべて答えてくださったので心残りなく契約できました。

店頭においてあった乳ガンの触診キットを触っていた時に声をかけてもらったのがきっかけでした。気さくに声をかけてくれたのがとても印象的で、いろいろなお店がある中で、行くなら保険テラスに行ってみたいと思っていました。その後、たまたま寄った時に担当してくれた方の話がとても分かりやすく、一度家に持ち帰り、分からなくなって問い合わせをしても何度も回答していただき、安心してお任せ出来ると思いました。これからも相談に乗って頂きたいです！

とてもきれいで、清潔な店舗でした。お茶を出してくださったり、キッズスペースがあったりと、各年代にあわせた配慮が感じられる店舗だと思います。

自動車保険のことで迷っていたので、店頭でパンフレットを手にしたところ、声を掛けていただきました。ネット保険は安いとは思いますが、自分で決めるのは心細いとお伝えしたら、お手伝いしてくれるということと、スタッフさんがとても感じがよかったのでお願いしました。保険の知識も豊富で細かいところまで親切に対応してもらえて、本当に良かったです。

いろいろな保険会社の知識をお持ちのようで、私の希望する条件や予算、心配事を踏まえた保険会社やプランを複数提示してもらえて、とても安心して契約できました。特に長時間にわたって対応してもらえたことに感謝しています。

今回、持病があっても入れる保険を探しておりまして。保険に詳しくなく、自身で検討していた保険で決めていたら高額になっていたところ、他の保険会社様の同様のプランだとこの金額になると別のご提案もいただき、希望の金額で契約することが出来ました。

わからないことがあると、その都度丁寧に教えていただけました。自分の不安度に合わせて、向いていないものと向いているものをはっきり説明してもらえてわかりやすかったです。また、決めるのも自分自身で、無理強いもなく、そこも安心できました。再度訪れた時にわからなくなってしまったことを伝えると、「皆さんそういうものですよ」と言ってくださり、また丁寧に教えてくださり、自分が理解した状態で進められるのも安心できました。

とても綺麗で清潔感のある店舗でした。キッズスペースがあり、そこで子どもを遊ばせることが出来たので、ゆっくり相談することができました。以前は知り合いに勧められてなんとなく入っていた保険でしたが、保険テラスで見直しをした結果、自分達に必要な保険を厳選でき、かつ保険料を抑えることができました。

取得した「お客さまの声」は、本部担当部門にて集約・管理のうえ、毎月社内共有を行っています。

特に、「ご要望・ご不満」に該当するお声に関しては、原因分析に基づく再発防止策を講じ、保険テラスのサービス品質向上に向けて、日々改善に努めています。

6.「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有のがん知識も把握し、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。

■ 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。

2022年度においては、知識量の可視化に加えて、経験値の可視化にも取り組み、お客さまが経験豊富なスタッフを選ぶことができるようになりました。お客さま相談実績に応じて特別なバッジを付与しております。バッジは「ゴールドプランナーバッジ」「シルバープランナーバッジ」の2種類です。

ゴールドプランナーバッジは入社以来の相談件数が1,000件以上のプランナーに、シルバープランナーバッジは入社以来の相談件数が300件以上・500件以上・700件以上の3つのグレードに分けて、それぞれのプランナーに付与しております。



The screenshot displays the ETERNAL website's interface for the 'My MOTO' section. It features two staff profiles: 関西エリア ららぽーと堺店, 他 (Kansai Area Rarapoto Sakai Store, etc.) and 関西エリア ららぽーと堺店 (Kansai Area Rarapoto Sakai Store). Both profiles include a 'MY MOTTO' section and a 'マイスター制度' (Mistress System) section. The 'マイスター制度' section lists various services and their corresponding star ratings (★★★★★). The right side of the page shows a sidebar with navigation links and a list of case studies (Case 1, Case 2, Case 3, Case 4) with their respective details.

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。

■ 2022年度の取り組み

相談実績件数に応じたプランナーバッジ制度を新たに開始いたしました。

これにより今までは知識の可視化だけでしたが、お客さまがプランナーを選ぶ際の選択肢として、実際その知識を使ってどれぐらいの提案を行っているのか、伝える力を持った経験豊富なプランナーを選べるよう、マイスター制度もグレードアップしております。

■ マイスター合格者数

「全科目★3以上 認定試験合格者数」は以下の内訳となります。

全科目 ★3以上	全科目 ★4以上
77名	4名

■ 今後の取り組み

刻一刻と変化する社会情勢や医療事情にあわせて、学習ツールも常に最新の情報を学べるようアップデートを重ねてまいります。

2024年からは新NISA制度も始まります。保険知識だけでなく、幅広い周辺知識を豊富に取り入れ、お客さまに信頼頂ける情報提供が保険テラス全スタッフで行えるように、マイスター制度の運営を行ってまいります。