

「お客さま本位の業務運営に関する取り組み方針」 2023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
2023年度(2023年4月～2024年3月)の取り組みの成果について、ご報告いたします。

2024年7月10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

原則②(注含む)
原則⑥(注1含む)

(1) 「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り組みが、約200項目にもわたる「業務品質評価基準」にとりまとめられました。生保協会では「業務品質評価基準」を用い、生命保険乗合代理店の業務品質向上をサポートする消費者のための取り組みとして、2022年4月より「業務品質評価運営」を開始しています。

※ 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。協会HP：https://www.seiho.or.jp/quality_result/

「業務品質評価運営」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、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「業務品質調査」を受審し、その結果、評価基準の基本項目を全て達成した代理店として認定されました。

※ 2026/3/31 迄有効 HP掲載ページ：https://www.seiho.or.jp/quality_result/list/000010.html

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。

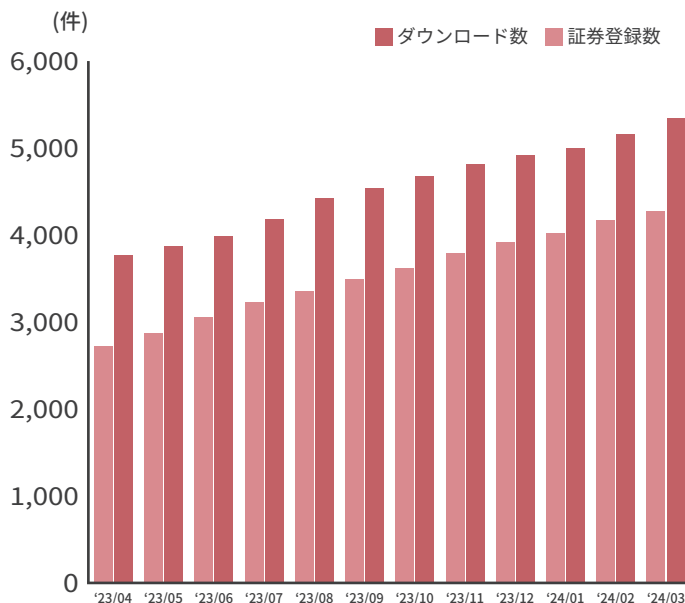
今後も全社員がその使命を自覚し、そして“最高品質”にこだわり、より良いサービスの提供に努めてまいります。

(2) 「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、本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」としてご提供することで、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。



※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. ご相談数及びご契約件数／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。2023年度のご相談数・ご契約件数・ご契約者数は、以下の通りです。

ご相談数(延べ相談回数)	ご契約件数	ご契約者数
31,886 件	19,447 件	13,117 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)

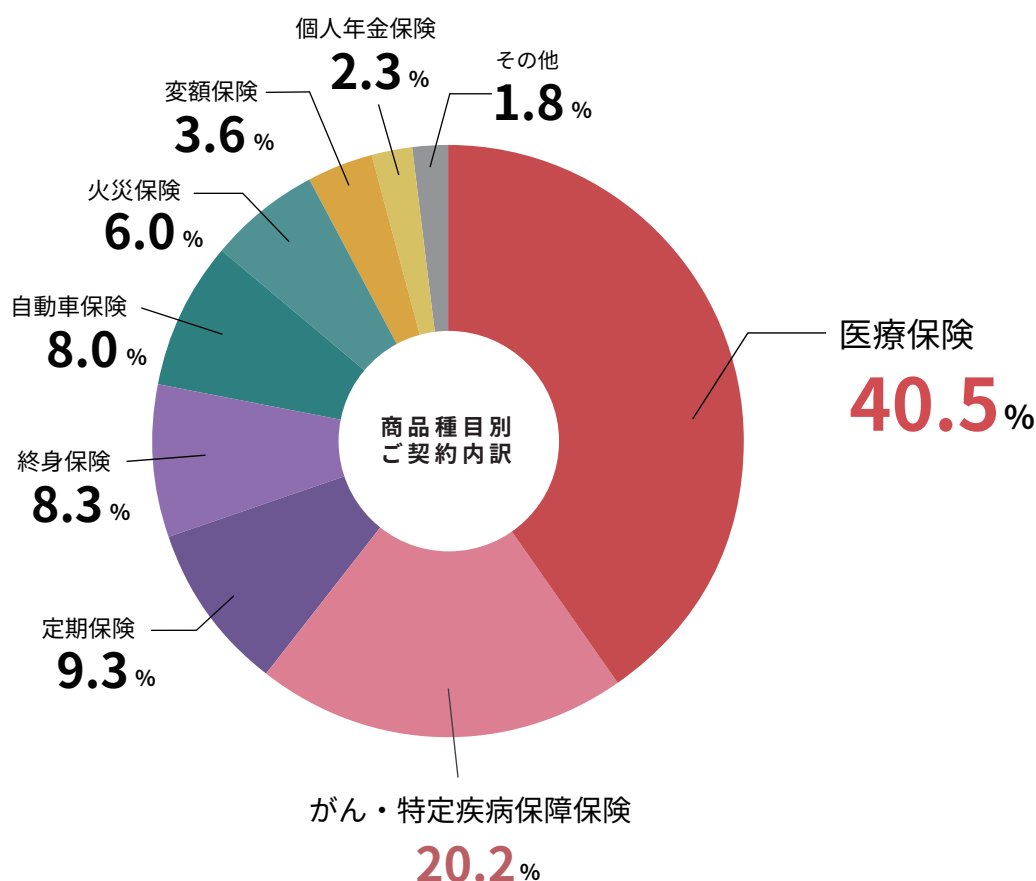
当社では、お客さまお一人おひとりに合った保険商品をご提案するため、複数の保険会社の商品を取り扱っております。

生命保険会社	損害保険会社
26 社	12 社

※2024年3月時点

① 商品種目別ご契約内訳

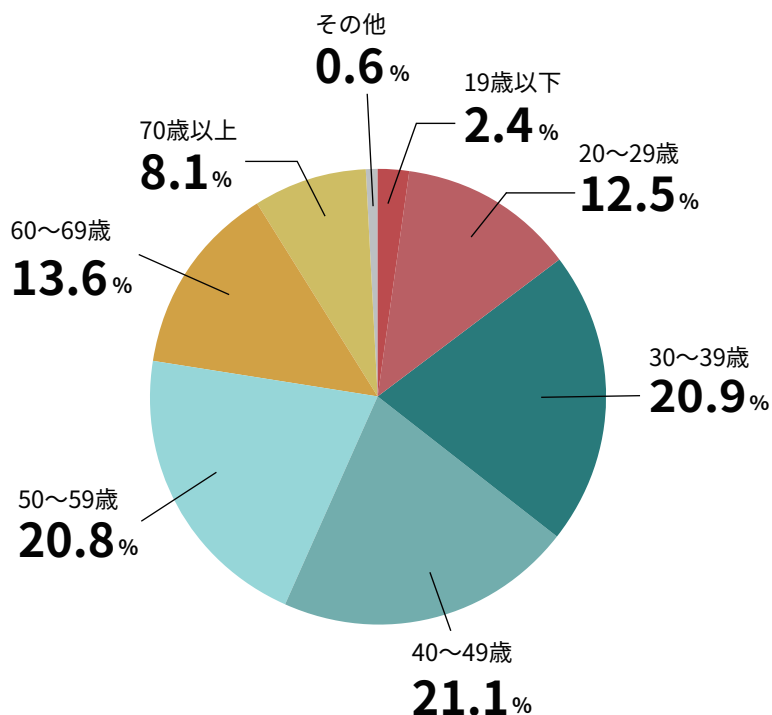
多くの取扱保険商品の中から、2023年度にご契約いただいた商品種目別の構成は、以下の通りです。



② 世代別契約申込件数

2023年度における被保険者様の世代別契約申込件数の構成は、以下の通りです。

被保険者 世代	申込件数
19歳以下	464件
20～29歳	2,430件
30～39歳	4,061件
40～49歳	4,113件
50～59歳	4,052件
60～69歳	2,649件
70歳以上	1,567件
その他(法人等)	111件
合計	19,447件



4. ご契約継続率について

原則②(注含む)

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わた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。

2023年度のご契約継続率は以下の通りです。

2023年度にお申込いただいた契約の継続率
96%

2022年度にお申込いただいた契約の継続率
91%

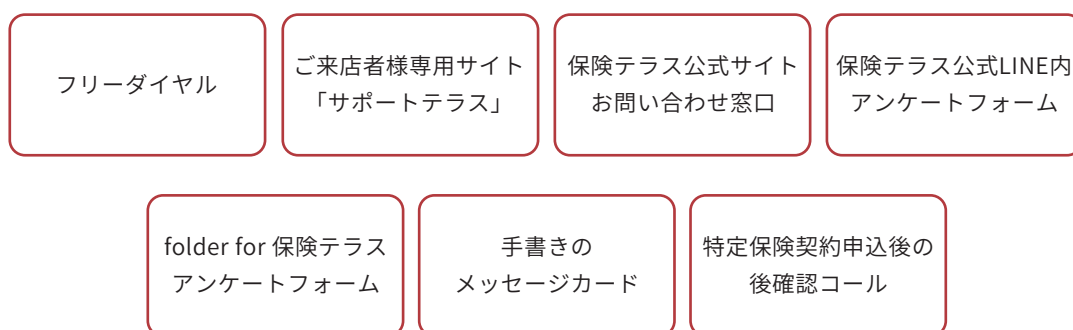
※2024年6月1日時点

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 取得件数

取得年度	「お客さまの声」取得件数	前年度対比
2023 年度	1,948 件	156%
2022 年度	1,251 件	99%
2021 年度	1,262 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（「お客さまの声」アンケート）の集計を開始しました

② 受付内容

受付内容	2023 年度		2022 年度		2021 年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
お褒め	1,506 件	77%	851 件	68%	1,049 件	83%
ご要望	194 件	10%	206 件	16%	97 件	8%
ご不満	248 件	13%	194 件	16%	116 件	9%
合計	1,948 件	100%	1,251 件	100%	1,262 件	100%

③ 「ご不満」に関する分類別受付内容

受付内容	2023 年度		2022 年度		2021 年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
新契約関係	78 件	31%	54 件	28%	38 件	32%
収納関係	20 件	8%	23 件	12%	5 件	4%
保全関係	38 件	15%	17 件	9%	14 件	12%
保険金関係	19 件	8%	23 件	12%	7 件	6%
接客・サービス関係	55 件	22%	56 件	29%	31 件	27%
個人情報関係	13 件	5%	7 件	4%	10 件	9%
その他	25 件	10%	14 件	7%	11 件	10%
合計	248 件	100%	194 件	100%	116 件	100%

④ アンケート集計結果

お客さまよりご回答いただいたアンケート（5段階評価）において、以下の通りの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】



【ご相談内容の満足度について】



⑤「お褒め」の言葉 一部抜粋

自分に合った保険会社を何社か検討してもらって、2つの保険会社と契約しました。今まで複数の保険会社に参加するという考えが無く、そういう契約ができる事すら知らなかったのもっと早く相談したら良かったなあと思いました。保険に入っているだけで安心し、何年も見直ししない人がほとんどですので友達にも勧めたいと思いました。

現在加入している保険を見直したいと思い調べていましたが、たくさんの保険があり何を選択すべきか悩んでいました。初めは少し話を聞いてみようかなという軽い気持ちでお店に行きましたが、親身に相談にのってくださり、契約に気持ちが傾きました。決して押し付けるわけではなく、私の悩みに沿って提案してくださったので、安心・納得のうえで申し込むことができました。将来の安心を提供していただいたと思っています。本当にありがとうございました！これからもよろしくお願いします。

たくさんの保険会社の商品を把握されていて感心しました、日々勉強されているのが分かり安心して相談できました。私達の立場になって考えてくださり、最適な商品を勧めてもらって満足しています。身だしなみもきちんとしていて、清潔感がありました。また何年後かに見直しで伺いたいと思います。

保険の契約は初めてだったので、どのようなプランが良いか分からず初めは不安でしたが、担当のスタッフさんが知識豊富で、説明も丁寧で分かりやすく、入るべきものを的確に、でも無理強いではなく接客していただきました。柔らかく親しみのある話し方でしたので、安心して契約することができました。ありがとうございました。

今回初めて医療保険に入ることを決め、何もわからない状態からの相談でしたが、とても丁寧な対応をしていただきました。私には持病があって色々縛りがあり、入れる保険を見つけるのは一苦労だったとは思いますが、根気強く検討いただき感謝しております。話しやすい雰囲気、説明も分かりやすかったです。

初めてのオンライン相談だったので少し不安でしたが、話やすく安心して相談できました。また、こちらの意向をすぐに理解いただき、不要な営業もなくスムーズに契約まで手続きをしてもらい助かりました。他の保険や、妻の保険の相談もさせていただきたいと思います。ありがとうございました。

こちらが相談していた保険の見積もりが沢山あったのですが、結局相談していた商品とは全く違うものになってしまい、せっかく作っていただいていた沢山の見積もりが無駄になってしまったのに、嫌な顔せずごく丁寧にいろいろ教えてくださって、自分の納得いく保険に入る事ができました。初めは保険の知識もあまり無くどれが一番いいのかわからなかったのですが、担当のスタッフさんのアドバイスのおかげで自分で納得するまで悩んで決定できたので、大満足です。初めて保険の相談に行ったのですが、ここに行こうと決めたのは、最初に電話で対応してくださった女性の方の明るく優しいような声でした。相談しやすいような雰囲気の方で、お店のイメージ通りでした。ありがとうございました。

ショッピングモールの通路に面している店舗ですが、通路を歩く人からの視線はパーテーションで通らないようにされており、じっくり相談す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」の運用について

(1) マイスター制度とは

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、「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」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。

(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プランナーを選んでいただき、安心してご来店いただける仕組みづくりを行います。

また、お客さまが経験豊富なプランナーを選ぶことができるよう、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。

マイスター制度

保険 太郎 (ほけん たろう)
 周りからは「保険オタク」と呼ばれるほど、保険商品についての勉強が大好きです。また、保険選びは経済の流れとも深い関わりがあるため、保険、コピーを数こなしながら最新情報を私の日記です。

MY MOTTO
 お客さまのお話をよく伺ったうえで、わかりやすく丁寧な言葉でご説明いたします。

マイスター制度

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

保険 保子 (てらす やすこ)
 この人に相談してよかったと思っただけのよう、お客さまの相談に真摯に向き合います。

MY MOTTO
 この人に相談してよかったと思っただけのよう、お客さまの相談に真摯に向き合います。

マイスター制度

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

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。

(3) 2023年度の取り組み

「マイスター継続教育テスト」を新たにスタートさせました。

私たちは保険を販売するにあたり、日々知識を増やし提案の幅を広げ、変化する世の中の流れに沿って情報を得ていく必要があります。このマイスター継続教育テストは募集人個々の保険に関する知識をアップデートするための制度となっており、テストを実施することで、継続的な知識の更新ができているかの確認が可能となっております。

(4) マイスター合格者数

「全科目★3以上 認定試験合格者数」は、以下の通りです。

全科目 ★3 以上	全科目 ★4 以上	全科目 ★5
90 名	10 名	1 名

※2024年3月時点

(5) 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。今後も保険知識だけでなく、幅広い周辺知識を豊富に取り入れ、お客さまに信頼いただける情報提供を保険テラス全スタッフが行えるように、マイスター制度の運営を行ってまいります。