

# お客様本位の業務運営に向けた 取り組み状況についてのご報告

当社が2017年6月に策定いたしました「お客様本位の業務運営に関する方針」および「お客様本位の業務運営に向けた取り組み」につきまして、その取り組み状況を主要成果指標(KPI)と共に公表いたします。

今後も、「最適・快適な購買環境で、簡単便利に保険をご購入いただく」ことを基本理念とし、常にお客様の利便性と満足を追求しながら、新たな保険販売の在り方を創造して参ります。

2018年9月  
株式会社アドバンスクリエイト



1. お客様満足・利便性向上への取り組みについて  
・・・3P
2. 保険募集管理・品質向上への取り組みについて  
・・・6P
3. 人材育成・生産性向上への取り組みについて  
・・・9P
4. コンプライアンス体制強化への取り組みについて  
・・・12P

# 1. お客様満足・利便性向上への取り組みについて

当社はおお客様の最適な保険選びを実現できるように以下の取り組みを行っております。

## Webサイト「保険市場」

当社が運営するWebサイト「保険市場」は、お客様が最初に訪れる「ポータルサイト＝入り口」です。

各種保険の「人気ランキング」や、ネット保険を一括で比較できる「一括見積りサービス」など、多様なニーズにお応えするコンテンツを豊富に取り揃えております。

また、著名人やファイナンシャルプランナーによるコラムを通じて「保険」という枠組みに収まらず幅広い情報提供を積極的に行っております。

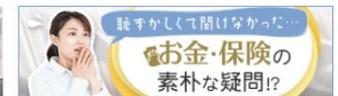
### 【コラム掲載実績】

年間：207本の掲載

(2017年7月～2018年6月末)

## 保険市場

HOKEN ICHIBA  
The Insurance Market Place



# 1. お客様満足・利便性向上への取り組みについて

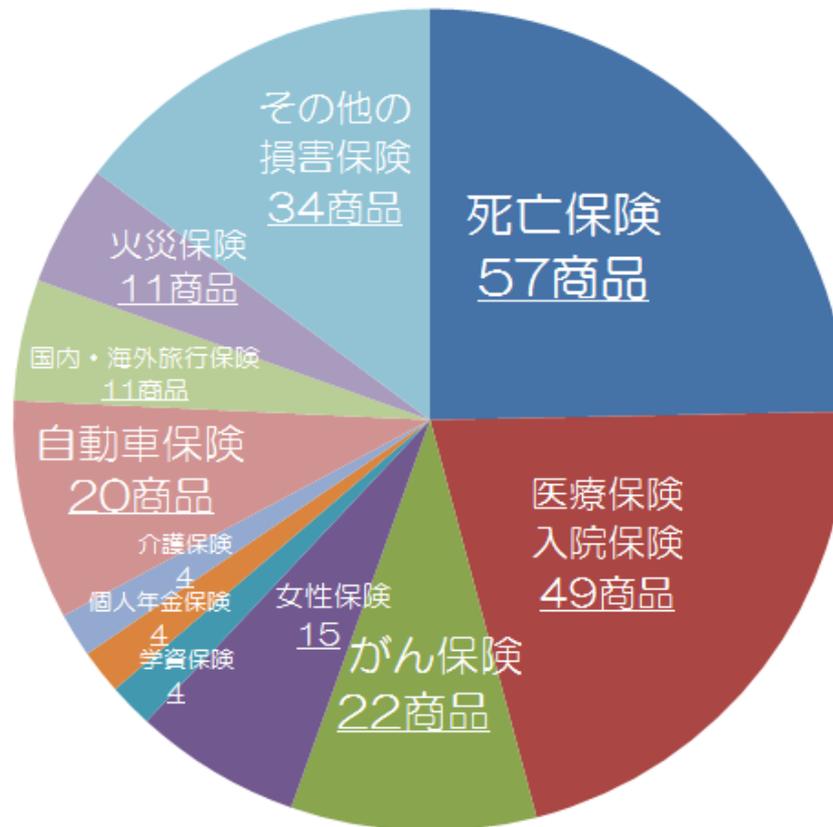
## 取扱い保険会社数

**84社** (生命保険会社:27社 損害保険会社:29社 少額短期保険会社:28社)

## 取扱い保険商品数

**231商品**

※Webサイト「保険市場」に  
掲載中の商品数  
(2018年7月末現在)



より幅広い選択肢からお客様にとっての最適な保険をお選びいただけるよう、取扱い可能な保険会社、保険商品の拡充に努めております。

# 1. お客様満足・利便性向上への取り組みについて

## コンサルティングプラザ「保険市場」

「より便利に より分かりやすく より広く」  
～高品質な空間で最高の満足を～

コンサルティングプラザ「保険市場」は、都市の公共交通機関に隣接した「ランドマーク」ビル内にあり、お客様のプライバシーに配慮した相談スペースとなっております。

キッズスペース、授乳室やおむつ交換スペースを備え、お子様連れのお客様もゆっくりとご相談いただける環境を整備しております。

徹底して「質」を追求したコンサルティングスペースをご用意しております。



## 【保険市場コンサルティングプラザ一覧】

大阪：5支店

札幌、仙台、東京、横浜、名古屋、神戸、福岡：各1支店・・・全12支店

## 2. 保険募集管理・品質向上への取り組みについて

より多くのお客様に選んでいただき、一生のお付き合いをしていただけることが、当社の保険募集の品質に対する評価であると考えております。

### 保有契約件数

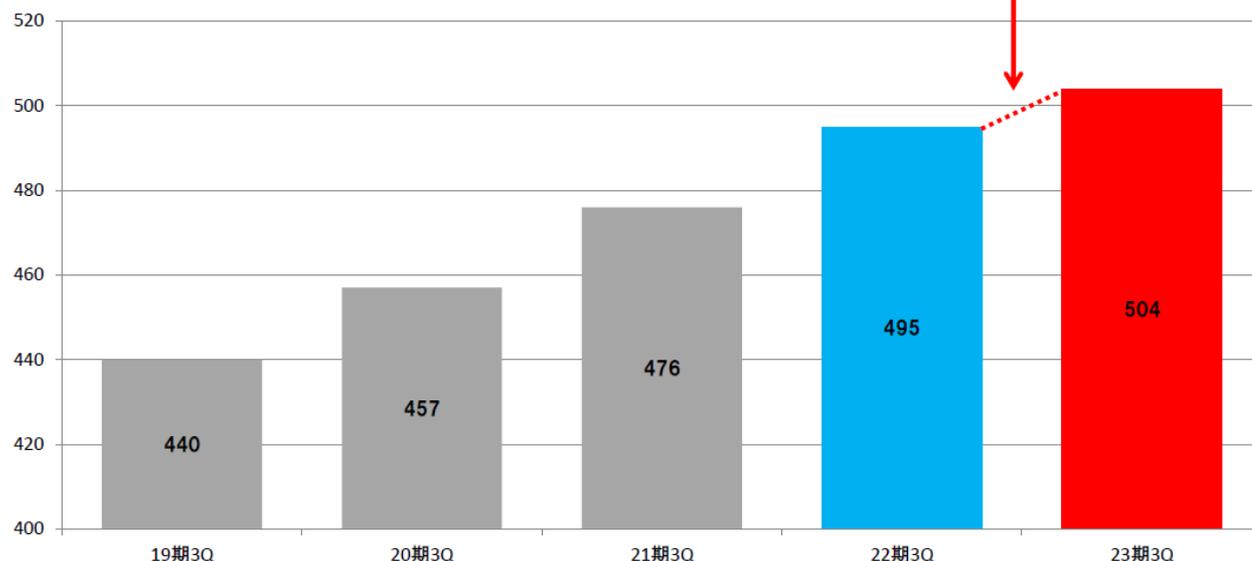
**504,949件**

※2018年6月末現在

### 保有契約件数の推移

保有契約件数は順調に増加し、**前年同期比2.0%増**

(単位：千件)



※ 保有契約件数の対象となるものは生命保険・医療保険等、継続・更新されるものとし、短期傷害保険(旅行保険等)については除いております。

## 2. 保険募集管理・品質向上への取り組みについて

### 推奨保険会社数の推移

- 保険商品の販売・推奨等にあたっては、お客様の利益が不当に害されることがないように、またお客様の不利益につながる販売手法を防ぐために、「保険募集方針」を定めて適切なルールと管理体制の構築を目指しております。
- 「保険募集方針」ではお客様の利便性を考慮して、全ての保険商品の中から、予め推奨する保険商品を選定した上で保険募集を行うこととしております。
- 推奨する保険会社(保険商品)は、保険会社の信頼性、保険会社と当社との関係、お客様からの人気の度合い等、様々な事柄を総合的に勘案して選定しております。また、推奨保険会社は、主に申込件数およびWebサイトでの資料請求件数の推移に伴い変動しますので、定期的に見直しを行っております。

#### 3ヵ月ごとに実施している見直しの結果(推奨保険会社数の推移)について

推奨保険会社数推移 (カテゴリ)	2017年		2018年			
	4-6月	7-9月	10-12月	1-3月	4-6月	7-9月
医療保険	13	11	12	11	8	8
がん保険	7	6	7	6	6	6
終身保険	7	6	6	5	6	5
収入保障保険	10	10	10	10	8	9
定期保険	5	5	5	5	5	5
学資保険	4	3	3	3	3	2

※一部カテゴリを除く

単位:社

## 2. 保険募集管理・品質向上への取り組みについて

### 契約継続率

契約13ヶ月目	<b>95.2%</b>
契約25ヶ月目	<b>89.7%</b>
契約37ヶ月目	<b>81.8%</b>

※お申込み件数上位5社(2017年7月～2018年6月末の合計)の保険会社から提供された継続率を加重平均して算出しております。

※生命保険契約に限ります。

※契約37ヶ月目に関しては、保険会社1社を除いて算出しております(データ未連携のため)。

今後も、継続率については保険募集上の重要な指標として位置づけ、保険募集の品質向上に努めて参ります。

### ご意向の合致度

当社では、従来より保険募集品質向上のために、お申込みをいただいたお客様から、アンケートを頂戴しております。このアンケートを通じて、お客様の申込みされた保険商品が、ご意向と合致していたかを確認し、相違があった際は、お客様へのヒアリング、保険募集プロセスの確認を行い、品質向上に取り組んでおります。

Q お申込みいただいた保険商品は最終的なご意向に沿ったものとなっていますか？

	2016年	2017年	2018年
到着件数	887	2,144	1,336
「はい」の数	876	2,114	1,318
ご意向合致度	<b>98.8%</b>	<b>98.6%</b>	<b>98.7%</b>

※2016年7月15日よりアンケート開始  
※2018年は6月末までの数値

### 3. 人材育成・生産性向上への取り組みについて

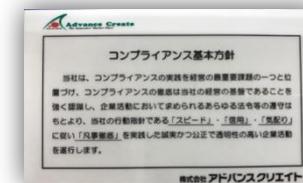
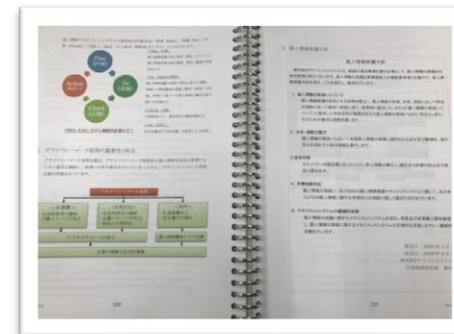
当社は、従来より人材育成こそが企業の根幹と位置付けております。「愛情の経済的表現手段」ともいえる「保険」を販売するにふさわしい知性と品性を兼ね備えた人材を育成していくことが、お客様に対する適切な保険募集、最高のサービスにつながると考えております。

以下、人材育成への取り組みについてご報告いたします。

#### 教育研修について

当社では「教育研修規程」を定め、教育統括部門を「社長室」としております。

研修区部	実施実績
①階層別研修	17回実施
②職能別研修	24回実施
③コンプライアンス研修	102回実施 (①②の研修内で実施されたコンプライアンス研修を含む)
④その他研修	2回実施



※第22期(2016年10月～2017年9月)実績

### 3. 人材育成・生産性向上への取り組みについて

#### 資格取得について

当社は役職員の専門性向上のためFP資格の取得を推進しております。

#### 【2級ファイナンシャルプランニング技能士】

資格取得率・・・**87.5%**

- ※コンサルティングプラザ所属の社員に限る
- ※入社3年未満の社員は除外
- ※2018年7月末時点

#### 自己啓発の補助制度について

当社は、役職員の自己啓発を促進する制度を設け、「主体的に学ぶ人材」の育成に取り組んでおります。

#### 【自己啓発補助制度】

上限1万～5万円として、教材やスクールなどの費用を補助

#### 【通信教育制度】

127コースから選択。一定条件で修了すれば半額を補助



コース番号	コース名	単位数	受講料	補助額	備考
1	基礎知識の習得	10	10,000円	5,000円	
2	応用知識の習得	10	10,000円	5,000円	
3	実践知識の習得	10	10,000円	5,000円	
4	総合知識の習得	10	10,000円	5,000円	
5	高度知識の習得	10	10,000円	5,000円	

今後も、当社の基本理念の浸透、倫理観の醸成、専門性の向上を軸とした教育研修を継続して参ります。

### 3. 人材育成・生産性向上への取り組みについて

当社は「長時間労働は美德ではない」という考え方のもと、役職員による創意工夫やITの導入による業務の生産性向上の取り組みを継続して行っております。

#### QC活動について

生産性向上の一環として、非効率な仕組みや制度を改善するために現場主導の「QC活動」を開始しました。

改善提案受付・・・**72件**

【例】各種申請書類のシステム活用によるペーパーレス化／アプリの活用による時間短縮／メール送信の自動化など

#### RPAの導入について

QC活動と同様、生産性向上を目的としたRPA(業務自動化ロボット対応)の取り組みも開始しました。

【導入事例】レポート作成／各種集計業務／データ加工など

上記については取り組みを開始したばかりではありますが、今後も知恵とテクノロジーを活用した創意工夫を継続していくことで、生産性と、業務品質の向上を図って参ります。

## 4. コンプライアンス体制強化への取り組みについて

当社は、コンプライアンスを経営の最重要課題の一つと位置付けており、組織としてのコンプライアンス体制確立への取り組みを明確にすべく「コンプライアンス基本方針」を定めております。

以下、コンプライアンス体制強化への取り組みについてご報告いたします。

### コンプライアンス関連研修の実績について

対象者	主な研修内容	実施回数
営業部門社員	コンプライアンス指導 モニタリングフィードバックなど	11
全募集人	情報提供義務 個人情報の取り扱い 反社会的勢力への対応など(CMS)※	11
対象募集人	保険商品研修	34
新入社員	企業規律・保険募集の基礎 事務管理 など	31
一部募集人	保険募集の基本 事務品質向上 など	14
全募集人	継続教育制度に基づく研修	1
	合計	102

## 4. コンプライアンス体制強化への取り組みについて

### 「お客様の声」について

当社は「お客様の声」を、以下のように定義しております。

- ①お客様から「不満足の説明」のあるもの
- ②「不満足の説明」が無くとも、お客様に対して申込み手続き全般に不手際や非礼・無礼があった場合
- ③お客様からのお褒めの言葉

「お客様の声」は広く収集され、その全件を全役員・関連部署に共有しております。  
その大半は、全役員が出席する「コンプライアンス委員会」にて報告され、現場の課題を正確に把握すると共に、経営として再発防止に取り組んでおります。

#### 【お客様の声受付状況】

	件数	構成比
お褒めの言葉	30	3.2%
ご意見・ご要望	303	32.6%
ご不満の説明	597	64.2%
合計	930	100%

※2017年7月～2018年6月末

※コンサルティングプラザ・コールセンター・通信販売対応部門にて受け付けた件数

## 4. コンプライアンス体制強化への取り組みについて

### 保険募集モニタリングについて

当社では、適切な保険募集が行われているかの確認と、保険募集品質の向上を目的として「募集状況モニタリングマニュアル」を制定し、保険募集管理部門が保険募集状況のモニタリングを行っております。

下記の通り、様々な角度から保険募集のモニタリングを日々実施し、指摘事項や好事例のフィードバックを細やかに行うことで、継続的に募集品質の向上に取り組んでおります。

#### 【モニタリングの体制】

	募集状況モニタリング	通話モニタリング	その他
モニタリング内容	顧客データベースチェック	過去通話ログ	社員の理解度のモニタリング (CMS研修)※
	アンケートはがき	ライブログ	—
	モニタリングコール (乗換契約など4種類)	—	—
	重要事項説明時の録音内容	—	—

※CMS:コンテンツ管理システム

## 4. コンプライアンス体制強化への取り組みについて

### 情報セキュリティ体制について

当社では、保険代理店事業を営む企業として、個人情報の保護を社会的責務と考え、従来より情報セキュリティレベルをさらに高めるための取り組みを実施しております。

#### 【取り組み内容】

セキュアプリンタの導入・複合機の監視カメラの設置・クライアントPCの操作ログの定期的な確認・情報セキュリティの注意喚起のための定期的な「情報セキュリティ通信(社内啓蒙広報物)」の発行など

#### ✓ 第三者による調査

2012年より継続して、当社および提携代理店の情報セキュリティ管理体制について独立した第三者の立場による調査を受けるべく、有限責任監査法人トーマツによる情報セキュリティ監査(助言型)を受けております。

今年度は、近年被害件数が増加している標的型サイバー攻撃への対策状況についても重点確認項目に加えております。

#### 情報セキュリティ監査の項目と重点調査項目

