

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 (第24期・2019年9月度)

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)と共にご報告いたします。

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。

2020年2月
株式会社アドバンスクリエイト



1. 当社が考える「お客様本位の業務運営」とは ……3P
2. お客様満足の上昇への取り組み ……8P
3. 人材育成・生産性向上への取り組み ……12P
4. コンプライアンス体制強化への取り組み ……17P
5. 当社が独自に定める主要KPI ……22P

1. 当社が考える「お客様本位の業務運営」とは

～当社の基本理念～

「最適・快適な購買環境で、簡単便利に保険を購入いただく」

当社は創業以来、基本理念に基づき「新たな保険流通市場の創造」を実現すべく、精励して参りました。

『保険を「売りに行く」ものから「買いに来ていただく」ものへ』

||

新しいライフスタイルの確立

このようなコンセプトのもと、「保険市場」を当社の統一ブランドとしております。

これまでの保険販売の概念を変え、日本中のあらゆる保険商品と「賢い消費者」であるお客様との間に新たな流通市場を創造し続けることこそが、「お客様本位の業務運営」であると当社は考えております。

1 当社が考える「お客様本位の業務運営」とは（当社の歴史について）

当社は「人とテクノロジーを深化させ、進化させる会社」を標榜して参りました。

- ・消費者のライフスタイルへの変化にともなって保険を買うライフスタイルを進化させてきた歴史
- ・最先端のテクノロジーと当社独自のノウハウを融合することによりマーケティング手法を深化させてきた歴史



1997年
ポスティング開始



2002年
ナスダックジャパン上場



2004年
保険ショップの展開

保険市場
HOKEN ICHIBA
The Insurance Market Place



2009年
新生・保険市場



2013年
コンサルティングプラザ



2016年
東京証券取引所一部指定

1995

2004

2009

2013

2019

1998年
「御用聞き」の開発



1999年
Webサイト「保険市場」開設



2007年
Webマーケティングの本格化



2004年
株式会社保険市場設立



2009年
スマートフォン用サイトの開発



2008年
Advance Create Reinsurance Inc.設立



2018年
「御用聞き」の販売開始



2018年
「folder」リリース



2019年
「丁稚」の販売開始



OMO戦略

当社は「OMO(Online Merges with Offline) 戦略」を推進しています。
当社はWebサイト「保険市場」をメインエンジンとし、同サイトから対面相談、通信販売などの販売チャネルにお客様を導く販売システムを構築しています。Webサイトやアプリなどのオンラインではお客様の利便性を追求し、来店型店舗であるコンサルティングプラザでの対面相談においてはお客様に最高の感動体験をしていただけるよう努めております。

「Online Merges with Offline」

※OMO(Online Merges with Offline)とは、「オンラインとオフラインの融合」を意味する概念です。OnlineとOfflineを一つの大きなマーケットとしてみなし、サービスや機能を融合させていきます。当社においては、Onlineではお客様に利便性を、Offlineでは最高の体験を提供いたします。



2. お客様満足の上向への取り組み

2 お客様満足の上への取り組み

①「オンライン」の利便性向上

当社が運営するWebサイト「保険市場」は、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。

●WEBサイトの充実

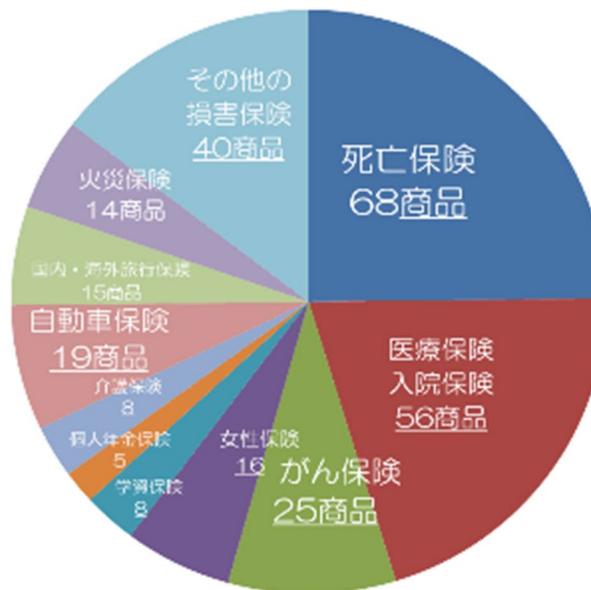
より幅広い選択肢からお客様にとっての最適な保険をお選びいただけるよう、取扱い可能な保険会社、保険商品の拡充に努めております。

取扱い保険会社数

84社(2019年9月末時点)

WEBサイト掲載保険商品数

274商品(2019年9月末時点)



●「LINE」で相談

コミュニケーション手段としてインフラ化したツール「LINE」での相談窓口を設け、お客様が気軽にご相談いただける環境を提供します。

保険に関する相談・お問い合わせ
保険のプロがあなたの疑問や質問にお応えします。

通話無料 **0800-100-1856**
平日8:30~21:00 土日祝10:00~18:00 年末年始を除く

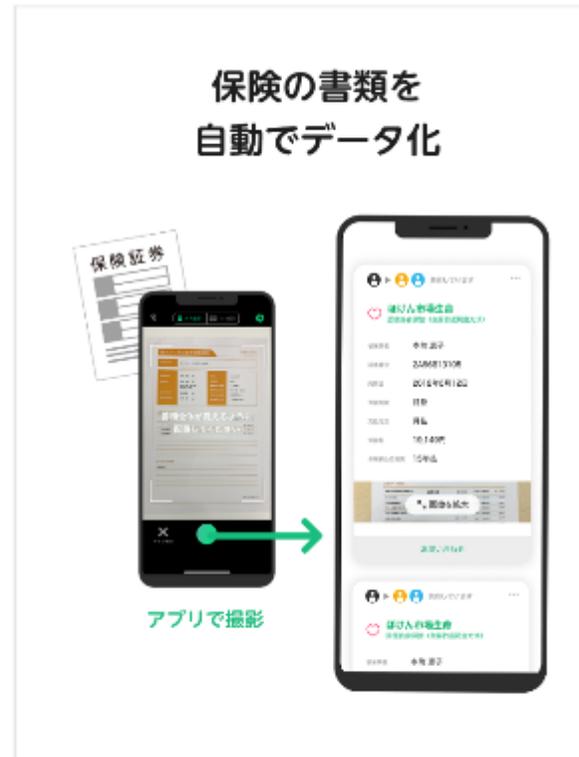
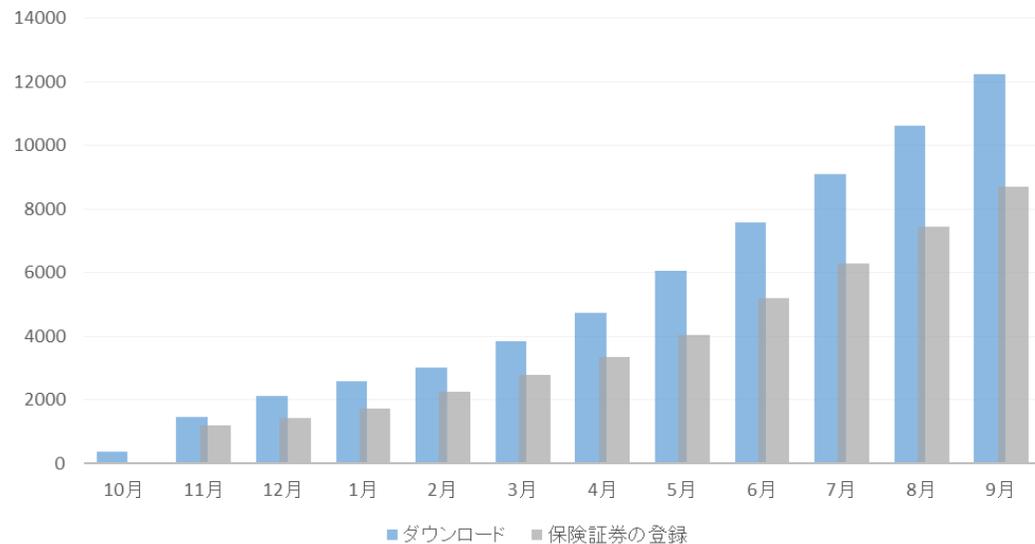
LINEで保険相談する

①「オンライン」の利便性向上

●保険証券管理アプリ「folder」

万が一を想定した金融商品である「保険」がお役に立てるよう、2018年9月に保険証券管理アプリ「folder」を開発しました。単に保険証券を管理するだけでなく、ご家族や大切な人と保険証券を「共有」でき、契約している保険会社との連絡先連携機能などを備え、お客様のお声を反映させながら、日々改善を重ねています。

folderアプリの実績



アプリ ダウンロード数

12,221件



登録保険証券数

8,684件

※ともに2019年9月末時点

2 お客様満足の上への取り組み

②高品質な「オフライン」環境 ～保険市場コンサルティングプラザ～

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。

また、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。

2019年5月より全国のコンサルティングプラザを順次リニューアルし、引き続き高品質なコンサルティングサービスを提供してまいります。



コンサルティングプラザに関するお客様の声 (申込後アンケートより、店舗環境に関する声を抜粋)

- ・授乳室やおむつ台も完備されていて利用しやすかった。(仙台コンサルティングプラザ)
- ・お部屋からの景観もいいので、いつも気持ちよくお話ができています。(横浜コンサルティングプラザ)
- ・個室で区切られてるので、周りの人の目線や話声なども気にせず相談できたので良かったです。(あべのハルカスコンサルティングプラザ)



3. 人材育成・生産性向上への取り組み

②生産性向上にむけて

●コンサルティングプラザの交代制勤務全廃

当社の全コンサルティングプラザ(支店)は、2019年3月まで、土日祝日もスタッフが交代制勤務を行い営業しておりました。しかしこの度、2019年4月より、全コンサルティングプラザ(支店)において、交代制勤務を廃止し、平日のみの営業としております。

当社支店はあくまで「組織一体」となり、1人1人のお客様に対する「最高のサービス」を提供することを重視しております。交代制勤務を廃止することにより、支店スタッフの出勤日が統一され、支店内の情報共有や連携、意思疎通がより緊密となり、お客様へのよりきめ細やかなサービスの実現に寄与できると考えております。

また社員がよりメリハリのある働き方をすることで、健康増進やワークライフバランスの充実を図っております。



①人材育成

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。「必ずリターンのある投資は自己投資」という考えのもと、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。

●自己啓発の補助制度について

【自己投資支援手当】

第24期から新たに導入。入社(社会人経験)1年目～3年目の社員に、読書や通信教育等の自己投資支援として、月額一定額を支給

【自己啓発補助制度】

資格取得等のための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受講費半額を補助



(参考)

ファイナンシャルプランニング技能士(2級以上)
資格取得率

84.8%

※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
※2019年11月末時点

●教育研修実績

研修区分	第24期
階層別研修	21
職能別研修	4
コンプライアンス研修	66

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。

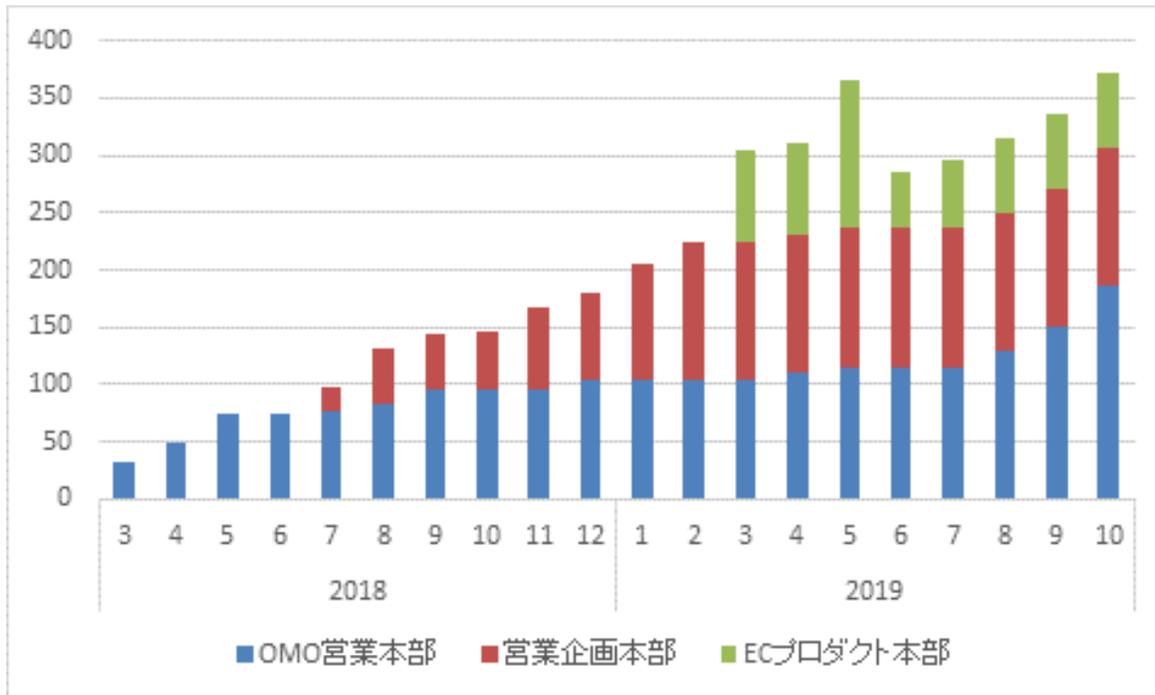
※24期は、部署単位での教育を担う管理職の任用をゼロベースで見直し、新たに「管理職登用制度」を制定し、随時アセスメントを実施しています。適性のある管理職が部署において正しく社員教育を行えるよう、社長室において継続的に指導を行っています。

②生産性向上にむけて

●RPAの導入について

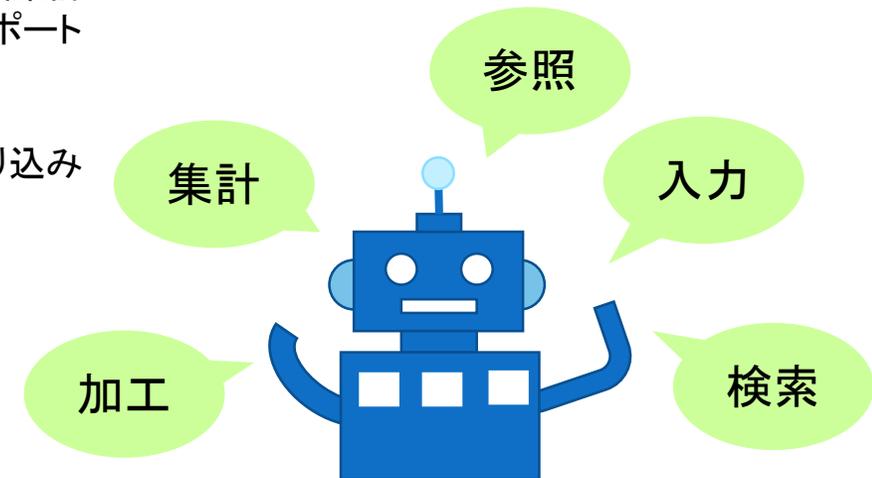
生産性向上を目的とし、RPA(業務自動化ロボット対応)の取り組みを進めています。主にレポート作成、各種集計業務、データ加工といった単純且つ反復的な作業をロボット化することで、2019年10月時点では、当社全体で月間約350時間の業務時間削減を実現しました。今後もテクノロジーを駆使し、創意工夫を重ね、生産性の向上に努めてまいります。

本部別 削減業務時間の推移 (単位:時間)



【主な導入事例】

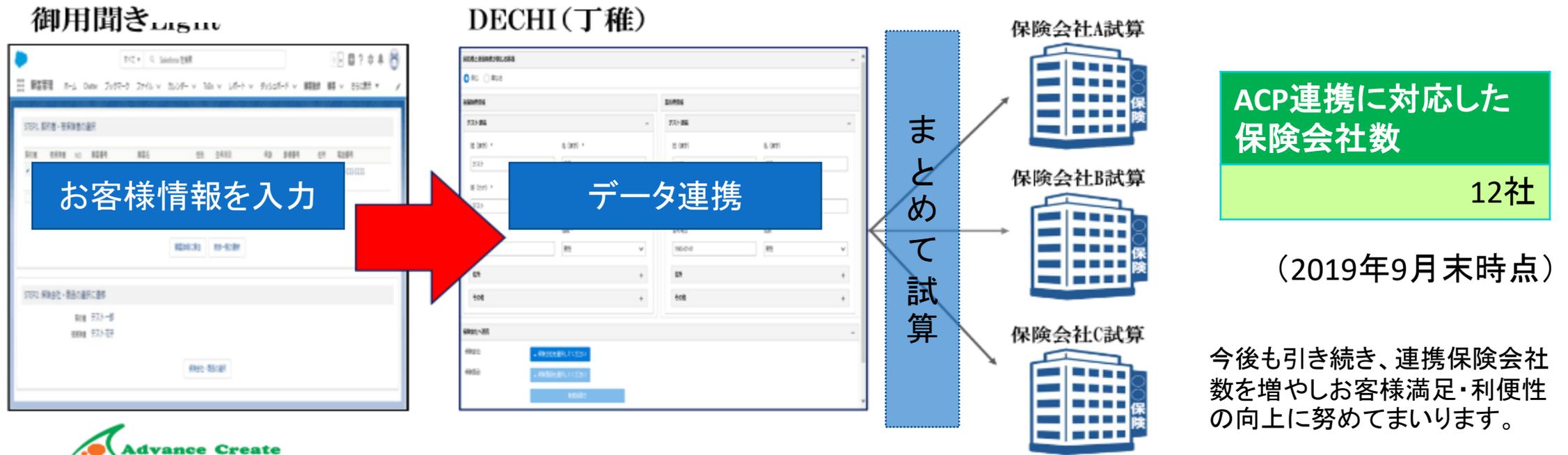
- 日次・月次実績集計
- 商品別実績レポート
- 見込度測定
- 予実管理
- 顧客データ取り込み



②生産性向上にむけて

●共通プラットフォーム(ACP)、「DECHI(丁稚)」のリリース

保険会社各社と乗合代理店を結んで運用する「共通プラットフォーム」・ACP(Advance Create Cloud Platform)を開発し、当社のみならず、当社と提携関係にある代理店様にも順次導入いただいております。当社が長年使用し、改良を重ねてきた顧客データベース「御用聞き」と、共通プラットフォームでの連携システム「DECHI(丁稚)」、これにより、お客様、保険会社、乗合代理店それぞれの立場で事務手続きの大幅な軽減を実現します。



4. コンプライアンス体制強化への取り組み

①コンプライアンス体制

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以下のように「コンプライアンス基本方針」を定めております。

「コンプライアンス基本方針」

当社は、コンプライアンスの実践を経営の最重要課題の一つと位置付け、コンプライアンスの徹底は当社の経営の基盤であることを強く認識し、企業活動において求められるあらゆる法令等の遵守はもとより、当社の行動指針である「スピード」・「信用」・「気配り」に従い「凡事徹底」を実践した誠実かつ公正で透明性の高い企業活動を遂行します。

●コンプライアンス関連研修の実績

対象者	主な研修内容	第24期 実施回数
全募集人	告知の重要性、重要事項説明、個人情報の取扱いなど	9
新入社員(新卒、中途入社、派遣社員の入社時)	企業規律、職業倫理、保険募集基礎など	17
対象募集人	保険商品研修、外貨建保険販売研修など	29
一部募集人	保険募集基礎、事務品質向上など	3
役職別	モニタリングのフィードバック、「お客様の声」の共有や不備改善の進捗確認など	8
合計		66

①コンプライアンス体制

●募集状況モニタリング体制

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、コンプライアンス部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。

区分	モニタリング対象	モニタリング主項目
募集状況モニタリング	顧客対応履歴(データベース)チェック	意向把握や比較推奨が適切に記録されているか
	申込後アンケート(ハガキ、WEB、SMS)	申込内容についてご理解いただいているか、不明点はないか
	モニタリングコール(早期消滅契約等)	早期消滅契約について不手際や不適切な説明がなかったか
	重要事項説明時の録音チェック	重要事項説明を漏らさず、ご理解いただけるように説明しているか
通話・テキストコミュニケーションモニタリング	アポイント取得時の通話ログ	アポイントに際し必要な内容をお伝えしているか 不適切な表現や誤案内はないか
	ライブログ	
	テキストコミュニケーションログ	
その他	社員の理解度モニタリング(CMS研修)	年間策定したコンプライアンステーマについて研修と理解度テストを実施(月に1回)

①コンプライアンス体制

● 役職員に対する適切な動機付け

当社は全ての正社員を総合職にて採用しており、事業戦略と社員の適性を総合的に鑑みながら、積極的なジョブローテーション(本社・支店間の人事異動)を実施しております。したがって、給与体系においても、全社統一の「固定給制」を採用しております。

これにより、営業部門の役職員に対しては、個人の営業インセンティブではなく、あくまで「保険市場の社員」として、お客様にとって最適で高品質なサービスを提供することを最優先とするような動機付けを行っております。

また、「機会均等」「信賞必罰」「敗者復活」の人事三原則のもと、業績のみに偏らず、誠実性や企業文化に対する理解度等も評価する人事考課制度を導入しています。

加えて、お客様からのご不満のお声や事務過誤の発生状況を募集人ごとに検証したうえで、それらの保険募集品質や事務品質を人事考課と連動させることにより、適切で高品質な業務を遂行させるための動機付けを行っております。



①コンプライアンス体制

●情報セキュリティ管理体制

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】

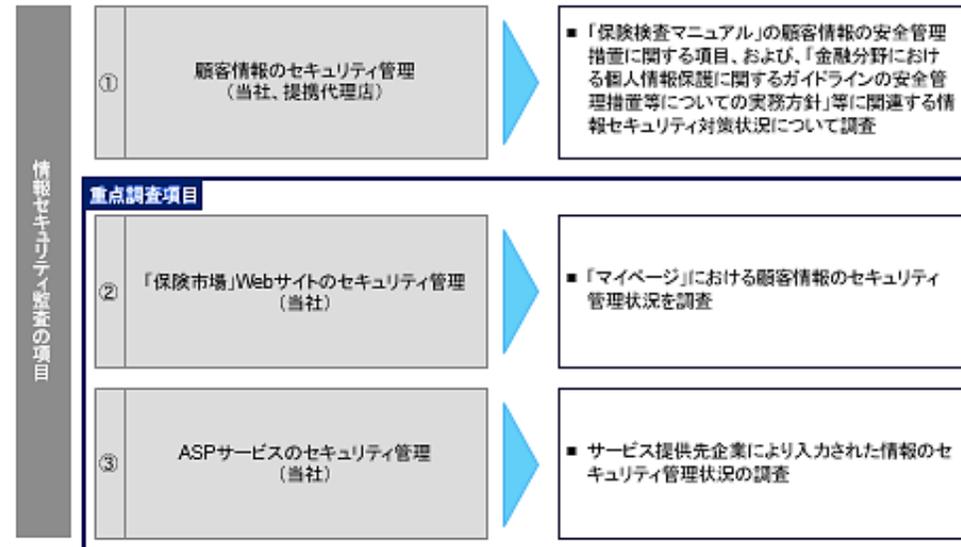
- セキュアプリンタの導入
- 複合機の監視カメラの設置
- クライアントPCの操作ログの定期的な確認
- 標的型攻撃メールに対する訓練(継続実施)
- 情報セキュリティの注意喚起のための定期的な「情報セキュリティ通信(社内啓蒙広報物)」の発行など

✓ 第三者による評価

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評価を受けるべく、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、「保険市場」Webサイトの「マイページ」における顧客情報のセキュリティ管理状況や、ASPサービスにおける情報セキュリティ管理状況を重点監査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



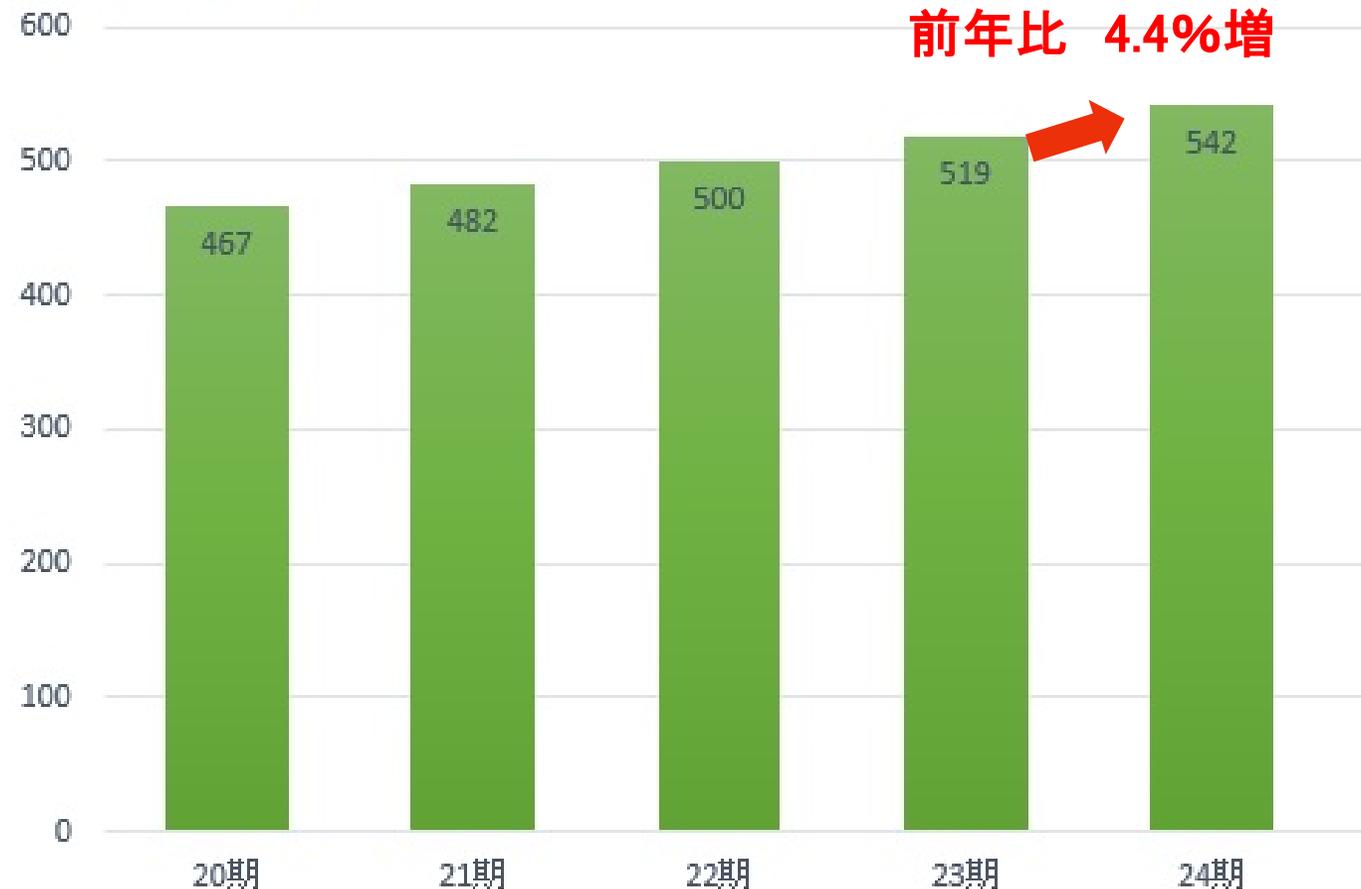
5. 当社が独自に定める主要KPI

①保有契約件数

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。

542,826件

※2019年9月末現在



②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、最終的なご希望に沿ったものとなっていますか？

	第23期	第24期
到着件数	2,602	3,490
「はい」の数	2,564	3,434
ご意向合致度	98.5%	98.4%

※申込後アンケートより

③ご契約継続率

当社では、お客様のニーズや環境が変化する中で、お客様に合った保険商品をお選びいただき、必要な保障を継続してお持ちいただけるよう努めております。

契約13ヶ月目	94.2%
契約25ヶ月目	91.1%
契約37ヶ月目	89.1%

【継続率の算出について】※前回報告時より算出基準を変更しているため前期分の報告を記載しておりません。

当社では、保険商品の改定や新商品の発売に伴い、より良い商品に見直したいというお客様のニーズに応える中、保険商品が変わっても代理店として当社を選び、ご契約を継続していただけるお客様の人数で、ご契約継続率を算出しております。

算出基準

・契約13ヶ月目継続率：契約日が2017年10月から2018年9月の契約があるお客様の、13ヶ月目の当社有効契約残存率

・契約25ヶ月目継続率：契約日が2016年10月から2017年9月の契約があるお客様の、25ヶ月目の当社有効契約残存率

・契約37ヶ月目継続率：契約日が2015年10月から2016年9月の契約があるお客様の、37ヶ月目の当社有効契約残存率

④お客様の声

当社は「お客様の声」を、以下のように定義しております。

①お客様からご不満・ご指摘 ②お客様からのご意見・ご要望 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、日次で全件を代表取締役社長、一部の役員・関連部署に共有しております。特にご不満に関しては、重要度やリスクの高い事案は、3カ月に一回開催される「コンプライアンス委員会」(議長:代表取締役社長/社内取締役・一部の監査役も出席)にて報告されます。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・改善に取り組んでおります。

【お客様の声受付状況】

	23期		24期		(参考)24期	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
お褒めの言葉	58	6%	1,887	67%	91	9%
ご意見・ご要望	256	24%	285	10%	252	26%
ご不満・ご指摘	733	70%	648	23%	621	65%
合計	1,047		2,820		964	

第24期から、申込後アンケートにお客様のコメント欄を追加し、またWEBアンケートからもお声の収集を新たに開始した結果、多くのお褒めの言葉をいただきました。いただいたお声はお客様から当社への期待であると捉え、更なるサービスの向上に努めてまいります。

※参考として前期と同基準での件数及び構成比を、記載しております。

お問い合わせ先

株式会社アドバンスクリエイト
コンプライアンス部 募集管理課
TEL:06-6204-1193(代表)