

2021年9月28日  
ほけんの窓口グループ株式会社

2020年度『お客さまにとって「最優の会社」宣言』に関する品質指標（K P I）の公表

ほけんの窓口グループ株式会社(代表取締役社長：窪田 泰彦、以下「ほけんの窓口グループ」)は、2020年度(2020年7月～2021年6月)における『お客さまにとって「最優の会社」宣言』を実践する取り組み状況及び品質指標(以下、「K P I」)を取りまとめましたので、お知らせいたします。

ほけんの窓口グループは、お客さまにとって「最優の会社」を経営理念として掲げ、お客さま本位の業務運営の品質向上に取り組んでまいりました。2017年4月にこうした考え方を取りまとめ『お客さまにとって「最優の会社」宣言』として定め、その取り組み成果としてのK P Iを公表しております。

当年度については、「品質評価5：お客さまの声」にて、お客さま本位の業務運営を推進した結果、お客さまから頂戴したお褒めの声を継続的にサービス向上に活かし、更なる利便性を追求した取り組みについて掲載しております。

今後につきましても、業務運営の改善・改革をより推し進めるために、適宜見直しを行うとともに、取り組み成果を定期的に公表してまいります。

ほけんの窓口グループは、これからも、お客さまにとって「最優の会社」の理念のもと、お客さま満足の一層の向上へ弛まぬ努力を続けてまいります。

以上

ほけんの窓口グループ株式会社 概要 (2021年9月28日現在)

- 代表者：窪田 泰彦
- 所在地：東京都千代田区丸の内1-8-2 鉄鋼ビルディング20階
- 設立：1995年4月
- 主な事業内容：乗合保険代理店事業、保険募集人指導事業、金融機関との提携事業
- 資本金：10億2,450万円

<本件に関するお問い合わせ先>

ほけんの窓口グループ株式会社 広報 Tel：03-5288-7772

Email：y.takemura@hokennomadoguchi.co.jp

URL：<http://www.hokennomadoguchi.co.jp>

## 『お客さまにとって「最優の会社」宣言』に関するご報告

『お客さまにとって「最優の会社」宣言』に関する2020年度(2020年7月～2021年6月)の取り組み成果(ほけんの窓口グループ株式会社 直営店)について、ご報告いたします。

### 1. ご契約者数 および お預かりしているご契約件数

多くのお客さまから選ばれ、生涯お付き合いしていただけることが、私たちに対するお客さまの評価の表れであると考えております。

2020年度末のご契約者数、お預かりしているご契約件数は、以下のとおりとなりました。

ご契約者数	1,334,034名	前期末比	137,533名増加
お預かりしているご契約件数	2,782,862件	前期末比	272,128件増加

### 2. ご契約いただいた商品数 および 取扱商品総数(生命保険新契約)

お客さまお一人おひとりにふさわしい安心の備えをご自身で選んでいただけるよう多くの保険商品を取り揃えております。

実際にご契約いただいた生命保険の商品数は、取り扱いしている商品総数とほぼ同数であり、幅広く情報提供をしていることの表れと考えております。

なお、当社では、特定の保険会社さまや保険商品のキャンペーン募集は、一切行っておりません。

	過去累計実績	2020年度中実績
生命保険の 契約商品数/取扱商品総数	291/296	263/296

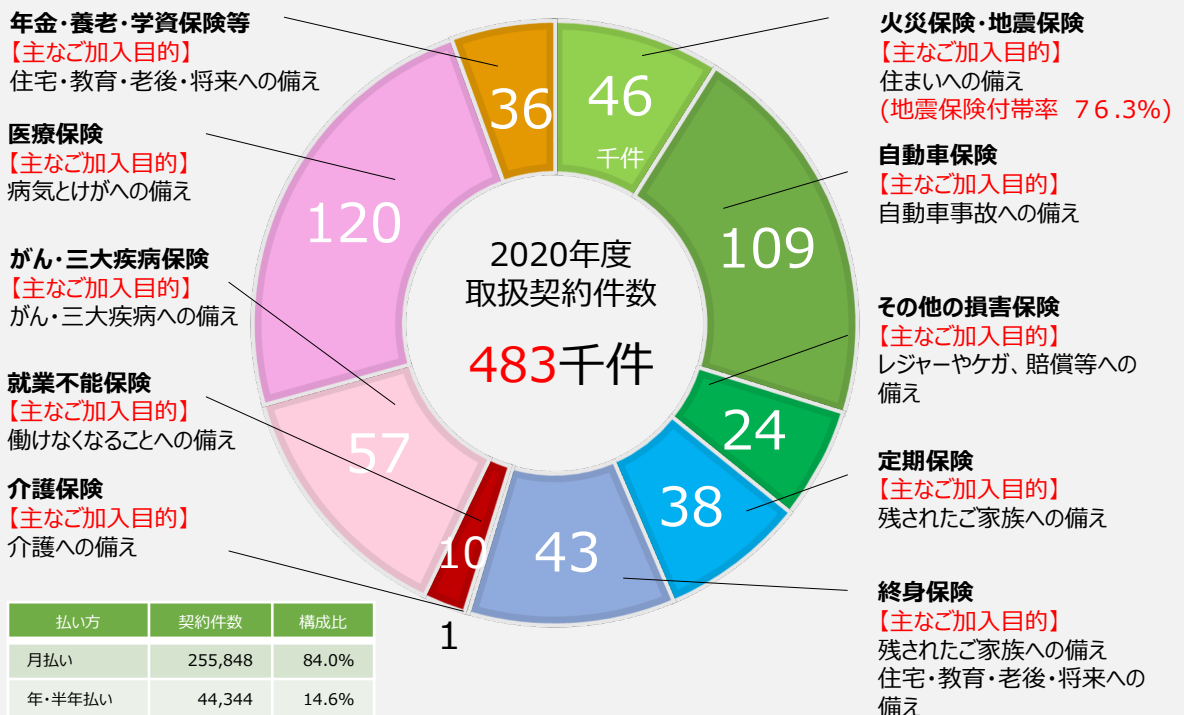
※ 法人向け商品や  
通販専用商品を除く

### 3. 商品種目別、払い方別のご契約件数

お客さまお一人おひとりにふさわしい安心の備えをご用意してお客さまのお手伝いをさせていただきます。

2020年度中の商品種別毎の取扱件数は、下記のとおりです。

また、保険料のお支払方法(払い方)等も、お客さまのニーズに合わせたお取り扱いを行っております。



払い方	契約件数	構成比
月払い	255,848	84.0%
年・半年払い	44,344	14.6%
一時払い	4,470	1.5%
合計	304,662	100%

保険料払い方別ご契約件数  
(生命保険新契約)

お客さまをお迎えするにあたっては、お客さまが安心してご相談やお手続きができる環境を整え、ご相談の際には、全社員が常にお客さまのご意向をお客さまの立場で考え、お客さまのご期待に応えられるよう傾聴の姿勢をもって承り、ご契約後も安心してご継続いただけるよう取り組んでまいりました。これらの取り組みの結果が体现されたものが以下の指標であり、私たちの仕事の本質を表す大事な指標と考えております。

### 1. 年間の総相談件数

		2018年度	2019年度	2020年度
総相談件数		909,659件	825,422件	931,766件
内 訳	新規顧客相談	554,431件	465,406件	508,073件
	既顧客追加相談	177,181件	188,237件	231,113件
	ご加入後手続き等	178,047件	171,779件	192,580件

- ・ 新規のお客さまのご相談から既顧客さまの契約内容の変更といった保全手続き等に至るまで、一人でも多くのお客さまのお役に立ちたいと考えております。
- ・ 2020年度は、新型コロナウイルス禍という環境下ではありましたが前年同期比で13%の増加となりました。

### 2. ご契約者数 および お預かりしているご契約件数

	2018年度	2019年度	2020年度
ご契約者数	1,072,054名	1,196,501名	1,334,034名
お預かりしているご契約件数	2,244,795件	2,510,734件	2,782,862件

- ・ 生涯お付き合いをしていただけるお客さまの数やお預かりしているご契約の件数が着実に増加していくことがお客さまの評価の表れだと考えております。
- ・ 今年度末のご契約者数は、前年同期比で137,533名の増加、ご契約件数も前年同期比で272,128件の増加と新型コロナウイルス禍の影響を受けながらもお客さまからの信頼を着実に得られています。
- ・ なお、ご契約件数278万件のうち、36.1万件(一時払契約を除く)は、保険会社さまを介して頂戴している代理店手数料の収受期間が既に終了したご契約ですが、当社は、現在の手数料収受の有無にかかわらず、ご契約のある限り、いつまでも万全のサポートをさせていただきます。

### 3. 生命保険契約の継続率 および 自動車保険契約の更改率

		2018年度	2019年度	2020年度
生命 保 険 継 続 率	13ヶ月目	97.3%	97.4%	97.2%
	25ヶ月目	95.1%	94.1%	94.1%
	37ヶ月目	92.6%	92.2%	90.9%
	49ヶ月目	89.6%	89.9%	89.2%
	61ヶ月目	87.4%	87.1%	87.4%
自動車保険更改率		90.2%	※1 91.0%	※1 92.3%

- ・ 私たちがお手伝いした生命保険のご契約がいつまでもご継続されていたり、自動車保険のご契約が契約満了日に引き続きご継続いただけていることが私たちの仕事への評価だと考えております。
- ・ 当年度の生命保険継続率(件数ベース)、自動車保険更改率とも、私たちの取り組みに一定の成果が出ているものと評価しております。

※1 長期契約を含む自動車保険更改率を2019年度より算出しております。この場合の2019年度更改率は、93.1%となり、2020年度更改率は93.9%となります。

#### 4. 3+①実施率

	2018年度	2019年度	2020年度
実施率	78.6%	78.0%	83.0%

- ・ ご契約後に再度ご来店いただき、あらためてお客さまのご意向に沿った契約内容となっているかを一緒に確認するなどの取り組みを全国で推進しております。
- ・ 今後も一人でも多くのお客さまへさらなる安心を提供できるよう、この実施率をさらに高めてまいります。

※

「3+①」とは、ご契約後に保険証券が届いたタイミングで再度のご契約内容をご説明し、ご確認していただくサービスであり、お客さまへさらなる安心を提供させていただいております。

「3」は、お申込みに至るまでの保険相談のおおよその回数、「+①」は、ご契約後にあらためて保険証券を基にご契約内容のご確認をいただくための相談の回数を表しています。

#### 5. 成立までの契約事務平均日数

	2018年度	2019年度	2020年度
平均日数	6.1日	5.0日	4.7日

- ・ お申込み手続きをいただいてからご契約が成立するまでの日数を極力短くし、お客さまにできるだけ早く、ご安心いただくことが私たちの使命です。
- ・ 当年度の契約事務平均日数は4.7日と前年度よりもさらに0.3日の早期化を図ることができました。

#### 6. 自動車保険契約の損害率

	2018年度	2019年度	2020年度
損害率	48.2%	49.1%	44.8%

- ・ 業界の平均的な保険事故損害率は、55%程度であることから、今年度も私たちが適切な保険募集をしているものと評価しておりますが、今後も一層の業務品質の向上に取り組んでまいります。

※

損害率は、お預かりした保険料に対して、保険事故等により支払った保険金等(損害調査費用を含む)がどの程度の割合を占めるかを表しています。

#### 7. 火災保険契約における地震保険付帯率

	2018年度	2019年度	2020年度
付帯率	79.3%	77.3%	76.3%

- ・ 地震災害の増加とともに火災保険ご契約時における地震保険の付帯率は年々高くなってきていますが、損害保険料算出機構の調査における全国平均値は、2019年度で67%程度です。
- ・ 当社では、ご契約時にしっかりと地震保険を付保していただくことで真の安心と安全を提供させていただいております。

ご契約後も安心してご継続をいただけるように、ご契約店舗以外にも全国の店舗でご契約内容の確認や各種お手続きのサポートができる環境を整えているほか、カスタマーセンターやお客さま専用のマイページをご準備し、お客さまの安心をお守りする対応を行っております。

### 1. 2020年度 お手続き内容別のサポート状況

受付内容	2018年度		2019年度		2020年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
ご住所の変更	144,847	45.1%	155,676	44.8%	167,080件	42.3%
ご契約内容の変更	126,144	39.3%	135,889	39.1%	163,594件	41.4%
保険金・給付金の請求	24,914	7.8%	27,246	7.8%	33,053件	8.4%
控除証明書の再発行等	23,275	7.3%	27,266	7.8%	29,820件	7.5%
ご契約の復活(※)	1,770	0.6%	1,799	0.5%	1,625件	0.4%
合計	320,950	100%	347,876	100%	395,172件	100%

- ・ ご契約後のお客さまについて各種お手続きのサポートをさせていただきました。
  - ・ 今後もより多くのお客さまの安心をお守りできるよう、取り組んでまいります。
- ※ 復活とは、何らかの事情により失効したご契約を有効な契約に戻す手続きをいいます。

### 2. 2020年度 お手続きサポートの受付経路状況

受付経路	2018年度		2019年度		2020年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
店舗へのお電話での受付	174,069	54.2%	195,221	56.1%	224,546	56.8%
ご来店による受付	86,699	27.0%	87,050	25.0%	100,020	25.3%
カスタマーセンターでの受付	27,369	8.5%	26,729	7.7%	29,511	7.5%
マイページでの受付	32,813	10.2%	38,876	11.2%	41,095	10.4%
合計	320,950	100%	347,876	100%	395,172	100%

- ・ お手続きのサポートのお申込みを受け付けた経路の状況です。
- ・ お客さまの安心をお守りできるよう、今後もさらなるサービス体制の充実に努めてまいります。

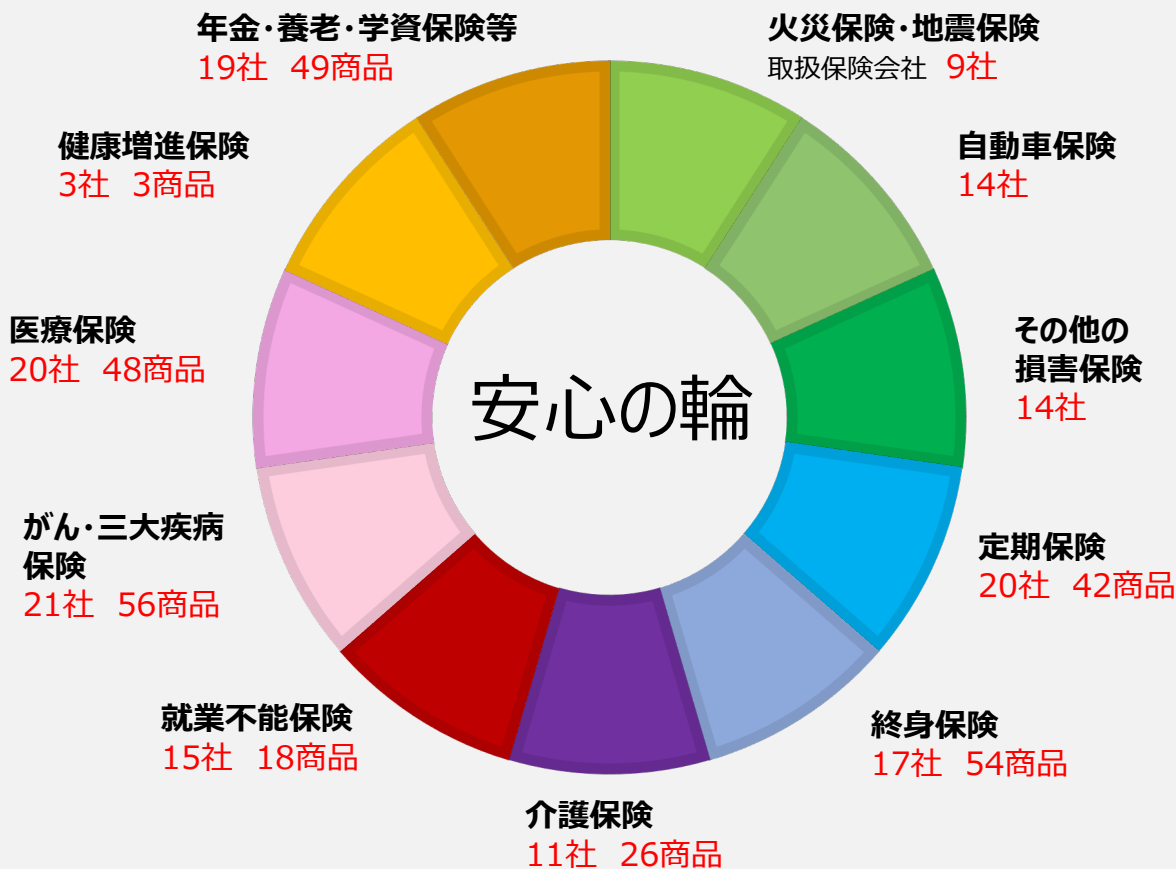
### 3. 2020年度 お役に立った保険金・給付金の状況

保険金・給付金	2018年度		2019年度		2020年度	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額
生命保険金・給付金	88千件	99億円	108千件	133億円	133千件	168億円
損害保険金・給付金	---	66億円	---	66億円	---	60億円
内訳	自動車保険	22億円		28億円		31億円
	火災保険	39億円		34億円		25億円
	その他の保険	5億円		4億円		4億円

- ・ お客さまのお役に立った保険金・給付金の状況です。(各保険会社さまからの提供データに基づく。)
- ・ 今後もより多くのお客さまの安心をお守りできるよう取り組んでまいります。

上記の活動のほかにも、保険料の未払いや契約の満期更改漏れなどにより、お客さまが意図せずに保障や補償が途切れてしまうことのないよう、ご契約のある限り、万全のサポートを行っております。

お客さまお一人おひとりにふさわしい生涯の安心の備えをご自身で選んでいただけるよう、生命保険・損害保険合わせて多くの商品を取り揃え、人生のさまざまなシーンに備える「安心の輪」でサポートしております。



### 取扱保険会社数

生命保険会社 28社  
損害保険会社等 20社

お客さまお一人おひとりにふさわしい安心の備えをご提供し、お客さまのご意向に沿う保険商品をお選びいただけるようさまざまな生命保険会社、損害保険会社さま等との提携に努めております。

店舗ネットワーク	店舗数		
	2018年度末	2019年度末	2020年度末
直営店舗	415	440	444
パートナー店舗	247	247	261
銀行提携店舗 (提携銀行数)	80 (23行)	84 (25行)	93 (23行)
合計	742	771	798
社員数(直営店)	3,326名	3,546名	3,646名

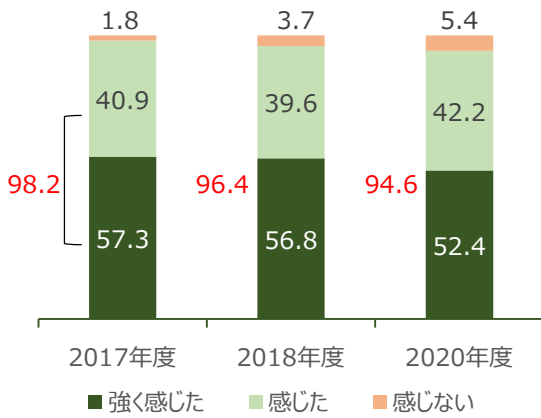
- ・生涯にわたってお客さまに信頼されるパートナーとして、全国の店舗でお客さまのサポートができる高品質のサービス体制を整えております。
- ・直営店の店舗数は、前期末に比べ4店の増加となりました。そのほか、パートナー店や提携銀行の店舗数を加えると、私たちのサービス網は全国で798店に達しています。
- ・今後もお客さまの利便性をさらに高められるよう、引き続き、全国の店舗ネットワークの拡充と人的基盤の強化に努めてまいります。

## 直営店舗に対する外部機関の覆面調査結果について

本年は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、お客さまの安全確保を第一に、マスクの着用やアクリル板の設置等を行ったことにより、声が聞きとりにくい、表情が見えにくいなどご不便をおかけいたしました。こうしたお声も真摯に受け止め、お客さまにとっての最優に向けた改善に取り組んでまいります。

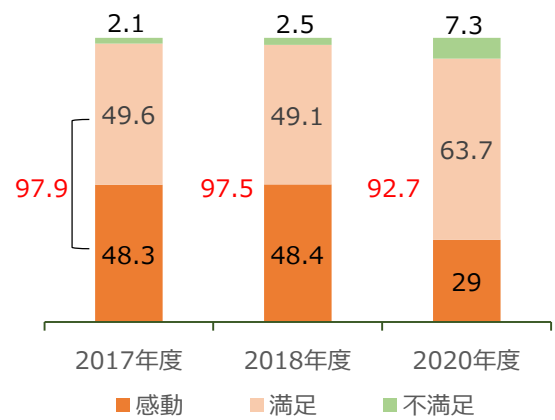
調査時期 2020年8月～9月  
調査会社 インパクトホールディングス株式会社  
調査方法 直営全441(当時)に対する覆面調査  
※本年より金融事業者への調査経験をより多く有する調査会社へ変更いたしました。引き続き、より厳格に品質の改善・向上に取り組んでまいります。

## 1. 自分が納得いく保険を紹介されたと感じましたか



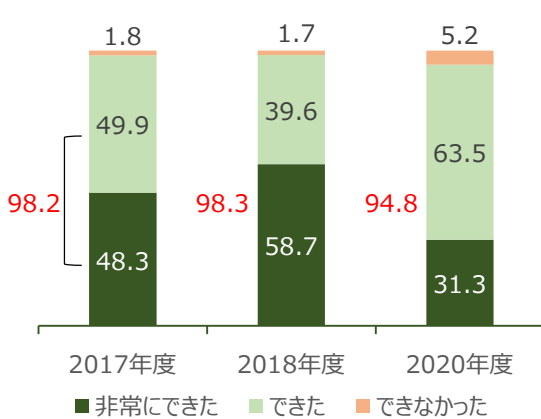
上記の「感じない」には、「余り感じない」を含む

## 2. 店舗スタッフの気配り具合はいかがでしたか



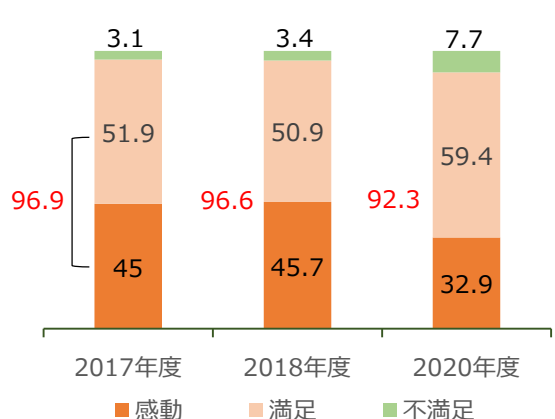
上記の「不満足」には、「やや不満足」を含む

## 3. 店舗は全体的にリラックスできる雰囲気でしたか



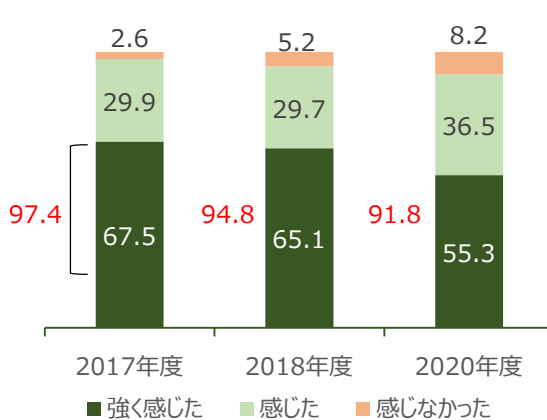
上記の「できなかった」には、「ややできなかった」を含む

## 4. 保険相談の満足度はいかがでしたか



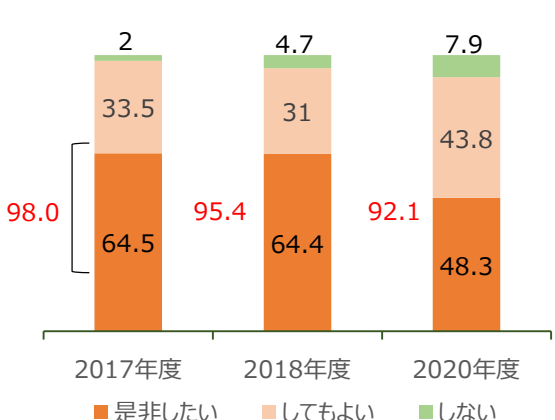
上記の「不満足」には、「やや不満足」を含む

## 5. 保険相談する場合、このお店に再来店したいと感じましたか



上記の「感じなかった」には、「余り感じなかった」を含む

## 6. このお店を誰かに紹介したいと思いますか



上記の「しない」には、「たぶんしない」を含む

2021年4月に2019年度として公表しました調査結果は、新型コロナウイルス感染拡大の影響のため2019年度に実施できなかった調査を2020年8月～9月で実施したものです。今回、同調査結果の内容を2020年度の結果として改めて掲載いたします。

「お客様の声が経営の原点」との理念に基づき、会社に寄せられたお客様の声を集約し、全社員で共有したうえ、「最優の会社づくり会議」を中核に日常の業務改善や経営の改善に活かす取り組みを従来より行ってまいります。

## 1. 2020年度 お客様の声 受付状況

受付内容	2018年度		2019年度		2020年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
お褒めの言葉 ※	4,464	46.5%	20,582	79.9%	68,482	91.9%
ご要望・ご相談	141	1.5%	108	0.4%	67	0.1%
ご不満・アドバイス	4,990	52.0%	5,075	19.7%	5,949	8.0%
合計	9,595	100%	25,765	100%	74,498	100%

※ 2018年度より、お客さまからのお褒めの言葉も、より適切に把握できる体制を整えました。

## 2. 2020年度 ご不満・アドバイスに関する内容別受付状況

ご不満・アドバイスの内容	2018年度		2019年度		2020年度	
	ご不満等の件数	構成比	ご不満等の件数	構成比	ご不満等の件数	構成比
接客対応関連	855	17.1%	821	16.2%	828	13.9%
申込関連	1,032	20.7%	1,065	21.0%	1,180	19.8%
保全関連	425	8.5%	465	9.2%	545	9.2%
収納関連	289	5.8%	295	5.8%	220	3.7%
保険金・給付金関連	253	5.1%	255	5.0%	237	4.0%
個人情報関連	22	0.4%	24	0.5%	10	0.2%
保険会社関連	1,426	28.6%	1,332	26.2%	1,635	27.5%
その他	688	13.8%	818	16.1%	1,294	21.7%
合計	4,990	100%	5,075	100%	5,949	100%
総相談件数	909,659	-----	825,422	-----	931,766	-----
ご不満等の発生率※	0.549%	-----	0.615%	-----	0.638%	-----

※ ご不満等の発生率は、総相談件数に対する発生割合。

## お客様の声 を活かした品質改善・品質向上への取り組み

- お電話やアンケートなど様々な方法により、良い・悪いに関係なく、幅広くお客様の声を収集し、業務品質の改善・向上に活かす態勢を直営店・パートナー店にかかわらず整えております。また、お客様の声を保険会社さまと共有し、お客さまサービスの向上に向けた取り組みを共同で行っております。
- お客さまからいただいた「ご不満・アドバイス」等につきましては、会社をあげて改善に向けた議論を行い、「お褒めの言葉」につきましては、ベスト・プラクティス事例として、全国の店舗で同様に品質向上が図れるような取り組みを推進しております。
- 上記に記載の数値は、直営店のみを対象としたものですが、お客様の声を活かした品質改善・向上への取り組みをパートナー店も含め、今後行ってまいります。



## お客さまよりいただいた『お褒めの言葉』

お客さまからいただいた「お褒めの言葉」の一例をご紹介します。これらの声は私たちの励みになっております。これからも、お客さまにとっての「最優の会社」をめざし、お客さまが困ったとき、不安になったときに力になれるよう、一生懸命努力してまいります。

### 「実は嫌々ついて来たんです。 でも来て良かった。安心できました。」

お子さまの誕生をきっかけにご夫婦の死亡保障の見直し相談で来店いただきました。ご主人さまは保険に良い印象を持っておらず、本当に必要なのか、と疑問に思っている様子も見られました。

そこで、どんな人生設計を描いているか、お客さまのお話を聴きながら将来を見据えた「ライフプランニング」を行い、死亡時に限らず生存時の備えも合わせて保険でできることをご案内しました。数回の相談会の末、お客さまご自身でご家族がいつでも安心できるための保険をお選びいただきました。

ご主人様より、「実は嫌々ついて来たんです。でも、本当に来て良かった。ただ加入する保険についての相談をするのではなく、こういう相談がしたかったです。これで本当に安心できます。」とお言葉をいただきました。

### 「何も契約できなくて、 時間だけ使わせてしまって申し訳なかったね。 ここまでしてくれてありがとう」

ご高齢のお客さまが保険料を少しでも抑えたいと見直しをご希望され来店されました。

ご意向には沿えなかったものの契約内容の変更手続き(特約付加や減額等)で出来ることはないかと調べたところ非常に喜んでいただきました。

お客さまより以下のお言葉をいただきました。

「私たち高齢者は自分の保険内容を確認することすら難しいんです。今回ほけんの窓口に来店し、何も保険に入れないのにも関わらず親切にしてくれて、私たちの不安や疑問は全て解消されました。ただただ時間だけ使わせてしまって申し訳なかったね。ここまでしてくれて本当にありがとう。」

### 「他代理店で加入した保険についても 丁寧なアドバイスをありがとう」

お客さまのお話の中で、他代理店で加入された保険に必要な保障が付いているか気になることがありました。

お客さまからは「お友達から加入した保険だから、ほけんの窓口で見直しはできません」と言われましたが、いざというときにお客さまをお守りできる状況が保険証券を確認させて頂いた結果、お客さまが必要とし、そして付いていると思っていた保障は付いていませんでした。

その旨をお伝えしたところお客さまより、「ほけんの窓口さんで証券を確認してもらわずにそのまましていたら、必要な保障が付いていないことに気がつきませんでした。見直しはできないと言ったのに、丁寧に見てくださりありがとうございます。」とお言葉をいただきました。

### 「不安の中話を聞いてくれて 本当に良かったです。」

パンフレットをご覧になられていたお客さまにお声がけしたところ、高額療養費について教えて欲しいとのご意向を承りました。

詳しくお話を伺うと、ガンが見つかり今月から抗がん剤治療を始められるとのことでした。ご自身でも制度について調べておられましたがだいぶ混乱している状況だったため、仕組みや申請方法、申請場所などできる範囲でご案内しました。そしてご不安なお気持ちが少しでも晴ればとお客さまの気持ちに寄り添いお話を聞くことに徹しました。

お客さまより「これからの治療が不安で、気になっていろいろ調べていたがよくわからずさらに不安になってしまった。今日話を聞いてくれて本当に良かったです。」とお言葉をいただきました。

お客さまのさらなる利便性を追求し、永続的に安心と安全をお届けできるよう、主に以下の取り組みを行いました。

### オンライン相談の開始

「自宅で気軽に保険の相談をしてみたい」「子どもが小さくて店舗に行けない」などといったお客さまのニーズに応えるため、来店に限定せずより多くのお客さまの将来に対する不安を解消し安心と安全をお届けするために、2020年よりオンライン相談を開始いたしました。新型コロナウイルス禍においても、安心してご相談できる環境を構築し、多くのお客さまにご利用いただいております。

今後もお客さまの様々なニーズにお応えできるように環境を整え、お客さまへ安心と安全をお届けしてまいります。

### 法人向け保険相談サービスの拡充

店舗にご来店いただいたお客さまにも、法人部署と同様のサービスを提供するために、オンラインでの同席を通じて全国店舗で法人向けサービスを提供しています。お客さまからは「専門部署の方が同席してくれるのは非常に心強い」「もっと早く相談すればよかった」とのお言葉もいただいております。

今後も従来からお手伝いさせていただいた個人のお客さまだけでなく、中小企業、大企業のお客さまにも質の高いコンサルティングやサービスを提供し、『法人のお客さまにとっても価値のある会社』を実現してまいります。

### 国民年金基金の取扱い開始

2020年9月より、全国国民年金基金では初となる金融機関外代理店として国民年金基金の取扱いを開始しました。自営業の皆さまに公的年金を新たにご検討いただく機会を提供することで、今まで以上に多くのお客さまのお役に立てるよう努めてまいります。

### カスタマーセンターの増設

新型コロナウイルス禍や災害時においても、お客さまからのお問い合わせに途切れることなく円滑に対応できるよう、従来の神奈川県横浜市に加えて福岡県福岡市にもカスタマーセンターを開設いたしました。

### 高齢のお客さまへの対応フローの整備

高齢のお客さまが保険加入する際には、顧客保護を目的に保険会社ごとにさまざまな募集ルールが定められております。当社でも高齢のお客さまに対し、より丁寧かつ適正な対応ができるよう相談会のフローを整備しました。事前にご契約時の注意点や相談会フローをお伝えすることでスムーズな対応ができ、ご家族からも「どのような対応が必要か分かるため助かります」とのお声をいただいております。今後も丁寧かつ適正な対応ができるよう整備してまいります。

### お客さまの思いに寄り添うマインドの醸成を目的とした社内教育の強化

経営理念である『お客さまにとって「最優の会社」』の実現に向かって、今一度「使命感」を含めた社員のマインドの醸成を図るため、社内教材としてお客さまと社員の実話をもとにしたエピソードブック「安心の輪エピソード」を作成しました。この安心の輪エピソードをチーム単位で読み合わせ、自分ごとに置き換えた対話を重ねることで、全社員が「お客さまの“思い”」にあらためて向き合う機会に接するなど、継続的にマインドの醸成を図ってまいります。