「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく取り組み結果について

WIC Insurance

2019年度　実績報告

2020年6月

株式会社ウイック保険サービス

WIC Insurance

目次

はじめに ・・・2

お客様アンケート ① ・・・3

お客様アンケート ② ・・・4

お客様の声 ・・・5

始期前証券発行率・継続率 ・・・6

方針1. 適切な保険募集についての取り組み結果 ・・・7

方針2. お客様にふさわしい商品、サービスの提供についての取り組み結果 ・・・8

方針3. お客様との間に利益相反が生じないようにする為の取り組み結果 ・・・9

方針4. お客様の声を経営に活かす取り組み ・・・9

方針5. お客様本位の業務運営の浸透に向けた取り組み ・・・10

方針6. 全従業員が意欲をもって、喜んで働ける職場作りの取り組み ・・・11

はじめに

本資料では、「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づくKPI※1（成果指標）の2019年度（2018年12月から2019年11月末まで）の取り組み結果についてまとめました。

お客様本位の業務運営に係る方針

【方針1】
適切な保険募集についての取り組み

【方針2】
お客様にふさわしい商品、サービスの提供についての取り組み

【方針3】
お客様との間に利益相反が生じないように努めます

【方針4】
お客様の声を経営に活かす取り組み

【方針5】
お客様本位の業務運営の浸透に向けた取り組み

【方針6】
全従業員が意欲をもって、喜んで働ける職場作りの取り組み

2019年度の取り組み結果

KPI

①お客様アンケート
②お客様の声
③始期前証券発行率
④継続率

取り組み結果

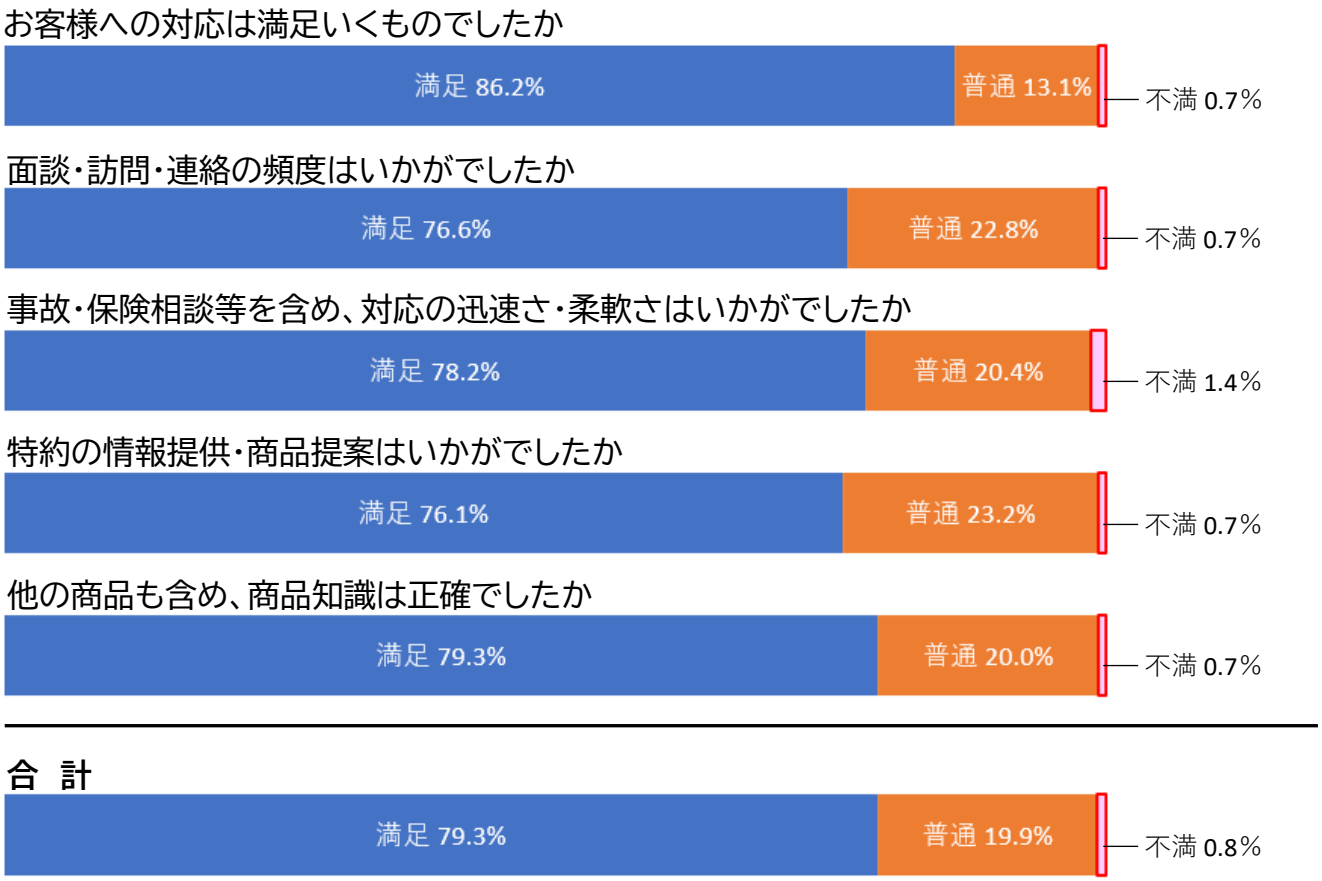
左記の方針1～6に
それぞれ合致する主な取り組み

※1　KPI（Key Performance Indicator）は、「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく取り組みの進捗状況について定量的に把握し、その取り組みをより一層推進するための成果指標です。

お客様アンケート①

2019年10月から、新規契約または更改契約が完了した全てのお客様に、往復はがき形式のアンケート発送を開始しました。2020年3月末時点で、756件の発送に対し、146件の返送をいただき、返送率は19.3%でした。回答結果は以下の通りです。

営業担当者の対応について



※1　「不満」の回答をいただいたお客様には、訪問または電話にて詳しい内容をお聞きし、解消の為の対応を行いました。
※2　アンケート結果については会議および回覧にて社内共有し、お客様満足度向上への取り組みに活かしてまいります。

お客様アンケート②

ご契約時の手続きについて

満期案内・ご提案・ご契約の時期は適切でしたか

お客様のご意向に沿ったご提案・ご契約でしたか

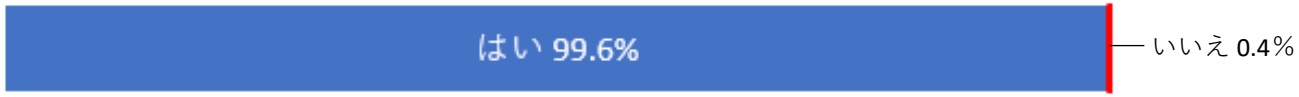
お客様の現状を踏まえたご提案・ご契約でしたか

十分な説明を受け、ご契約内容はご理解いただけましたか

（対面契約の場合）ご契約時に重要事項の説明を受けましたか

（非対面契約の場合）ご契約前に重要事項説明書をお読みいただくよう説明がありましたか

合　計



※１　「いいえ」の回答をいただいたお客様には、訪問または電話にて詳しい内容をお聞きし、解消の為の対応を行いました。
※２　アンケート結果については会議および回覧にて社内共有し、お客様満足度向上への取り組みに活かしてまいります。

お客様の声

定義

当社ではお客様の声を、「苦情」「意見・要望」「その他の声」に分け、以下のように定義しています。

①「苦情」・・・・・・・・・当社の事業活動に対するお客様からの不満足の表明であり、
お客様への対応（説明・回答）が必要となるもの
②「意見・要望」・・・・当社の事業活動に対して改善を求めるものであり、
お客様への対応（説明・回答）までは必要ないもの
③「その他の声」・・・上記以外のお客様の声（お礼や感謝、お褒めの言葉など）

受付状況

お客様の声 受付状況（2018年12月～2019年11月末）

お客様の声	件数	構成比
苦情	31	25.6%
意見・要望	52	43.0%
その他の声（おほめ等）	38	31.4%
合計	121	100%

収集した『お客様の声』は原因分析し、対応策、改善策を取締役会にて検討していきます。そして、会社全体で朝礼、営業会議を通じて必要な対応策、改善策を発表し、再発防止の徹底に努め、その後の対応策、改善策の進捗確認を行い、問題点を解消していきます。

始期前証券発行率

損害保険

当社では、損害保険における始期前証券発行率を保険募集上の重要な指標として位置づけております。
始期前証券発行率の上昇は、お客様からのご意向の把握や、当社からの情報提供に十分な日数を確保していることを示す指標であり、保険始期日までに保険証券がお客様のお手元に届くことは、お客様満足度に繋がるものと考えております。

始期前証券発行率
95.3%

※ 保険会社ごとに基準日が異なる為、直近の数値の平均値を算出しております。（1社を除く）

継続率

生命保険

当社では、生命保険における契約後の継続率を保険募集上の重要な指標として位置づけております。
早期消滅契約の減少や継続率の上昇は、お客様からのご意向の把握や、当社からの情報提供が十分であったことを示す指標であり、お客様がご契約内容に満足されている証となるものと考えております。

契約後13ヵ月	契約後25ヵ月	契約後37か月
94.4%	95.5%	88.1%

※ 保険会社ごとに基準日が異なる為、直近の数値の平均値を算出しております。

方針1. 適切な保険募集についての取り組み結果

内部点検

当社では、営業部門、事務部門から独立した業務管理責任者を配置し、適切な保険募集管理が行われる体制を整備しています。業務管理責任者は、定期的及び随時、保険募集の業務全般について点検を実施し、改善の必要な事項がある場合、保険会社や関連する主管部署と連携し、その原因分析を行い、改善策を策定・実施することで、業務品質の改善、向上につなげています。

2019年3月および同年9月に行いました内部点検（年2回実施）では、法令や規程等に抵触するような事案はありませんでした。また、改善が必要であることが判明した業務については、改善策を実施しました。

外部監査

当社では、金融・保険外部検査を専門に行う「リーガルホールディングス株式会社（本社：大阪府大阪市）」と顧問契約を締結し、年間を通した顧問業務と年1回行われる外部監査により、業務の適切性を客観的に評価するとともに、業務品質の改善、向上につなげています。また、外部監査結果については、保険会社に報告しています。

外部検査・顧問契約の実施状況（2020年3月末時点）

2019年9月 ・・・外部検査実施
2019年10月・・・顧問契約締結
2019年12月・・・9月実施の外部検査結果報告
2020年1月 ・・・ 研修会「金融・外部監査機関から見る保険代理店の意識改革の必要性」（リーガルホールディングス株式会社 代表取締役 小島 謙一 様）
2020年2月 ・・・ 募集人ヒヤリングとロールプレイング点検

方針2. お客様にふさわしい商品、サービスの提供についての取り組み結果

会社案内の新規作成

お客様が安心して当社と契約していただけるよう、当社の経営理念や行動指針、現状をまとめた会社案内を新たに作成し、お客様に説明する取り組みを行っています。

ご高齢のお客様への配慮について

当社は、満70歳以上のお客様を「ご高齢のお客様」とし、お客様のご理解状況を確認しながら、丁寧な説明を行います。また、ご親族の同席を基本とし、複数募集人の同席、複数回の説明を行うなどの社内ルールを定め、適切な対応に努めております。

障がいのあるお客様への配慮について

障がいがあるお客様には、障がい者差別解消法の趣旨を踏まえ、必要かつ合理的な配慮を提供するよう研修やマニュアルで社員及び保険募集人に周知徹底しております。

方針3. お客様との間に利益相反が生じないようにする為の取り組み結果

利益相反取引の把握・管理

当社はコンプライアンス基本方針に、適正な事業活動を支える基本的行動として、「お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反取引を管理し、適切に業務を行う」ことを掲げ、利益相反の可能性がある取引の把握・管理を行っています。

利益相反管理の統括は、コンプライアンス責任者を兼任する業務管理責任者が担当しており、取引内容、交渉履歴、意向把握シート、お客様アンケートにより常時対象取引の有無を確認していますが、今期間（2018年12月～2019年11月末）においても、対象取引は認められませんでした。

方針4. お客様の声を経営に活かす取り組み結果

お客様の声

件数・・・121件（2018年12月～2019年11月末）
内訳・・・苦情：31件　ご意見：52件　おほめ：38件

収集した「お客様の声」は、会議や回覧にて社内共有、および各保険会社に報告し、業務改善が必要な場合は改善に取り組んでいます。

お客様アンケート

発送件数・・・756件（2020年3月末時点）
返送件数・・・146件（返送率：19.3%）

- 「不満」または「いいえ」の回答をいただいたお客様には、訪問または電話にて詳しい内容をお聞きし、解消の為の対応を行いました。
- アンケート結果については会議および回覧にて社内共有し、お客様満足度向上への取り組みに活かしてまいります。
- 集計結果、お褒めの言葉、高評価をいただいた社員を表彰いたします。（2020年度回答結果集計後）

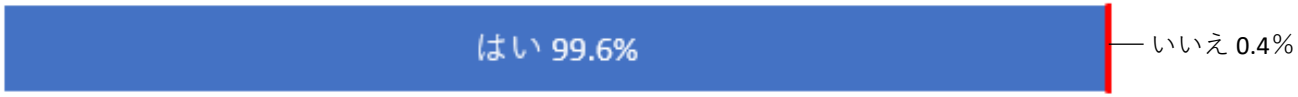
方針5. お客様本位の業務運営の浸透に向けた取り組み

お客様アンケート

当社は、お客様本位の業務運営を浸透するための取り組みとして、契約手続きに関する『お客様アンケート』の満足度を、本方針やお客様本位の業務運営の定着度合いを客観的に評価できるようにするための指標としています。

営業担当者の対応について（回答の合計）

ご契約時の手続きについて（回答の合計）



（2020年3月末時点）

※「不満」または「いいえ」の回答をいただいたお客様への解消の為の対応と、「普通」の回答をいただいたお客様を「満足」にできるよう会議や研修を通じた共有・教育を引き続き行ってまいります。

教育研修

当社では、お客様本位の業務運営を実現するために、毎月の営業・クラーク会議、毎週の社内勉強会を通じて、社員及び保険募集人に対し、以下の取り組みを実施しています。

- 遵守すべき法令、監督指針、ガイドラインに関する教育、指導
- 適正な保険募集態勢の整備、維持のための研修、指導、点検の実施
- 『お客様の声』『お客様アンケート』等の分析を通し、社員及び保険募集人のお客様への対応における改善策、検証等の実施
- 社内研修、勉強会、ロールプレイング、社外研修を通して、知識・情報・伝える力・質問力だけでなく、お客様のお話を聴く傾聴力を高める

方針6. 全従業員が意欲をもって、喜んで働ける職場作りの取り組み

評価基準

当社は、全従業員が納得感・成長性を感じられるように、定量目標（数値目標）だけでなく、定性目標（質的目標）を明確にし、評価結果を定期的にフィードバックする新しい評価制度を導入いたします。
なお当社では、この評価制度に基づく固定給を中心とした給与制度といたします。

社員表彰

①『お客様アンケート』の集計結果、お褒めの言葉、高評価をいただいた社員を表彰いたします。（2020年度回答結果集計後）

②当社では、社有車のドライブレコーダーに搭載されている運転評価システムにより、最も運転評価が高かった社員を毎月表彰しています。

企業価値向上

【さいたま市CSRチャレンジ企業 認証】
自らの事業活動の維持・拡大を図りつつ、社会的健全性を両立させる企業経営（CSR：企業の社会的責任）の推進を図ろうとする意欲のある市内中小企業を、さいたま市が「さいたま市CSRチャレンジ企業」として認証する制度です。当社は3月に3年毎の再認定（更新）を受けました。

【経済産業省 事業継続力強化計画 認定】
当社は、BCP（事業継続計画）を策定し、防災・減災の事前対策に関する計画を経済産業大臣が認定する制度『事業継続力強化計画』の認定を受けました。

【がん対策推進企業アクション 推進パートナー企業 登録】
当社は、がんの早期発見・早期治療を目的に、職域におけるがん検診受診率向上を企業連携で推進する国家プロジェクト『がん対策推進企業アクション』に登録しています。

両立支援
コーディネーター

【両立支援コーディネーター　養成研修 修了（2名）】
治療と仕事の両立をするために必要なことは何か、患者さんと一緒に考え、治療と仕事の両立に関する支援を行う『両立支援コーディネーター』養成研修を修了しました。