

「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



2020年度 実績報告

2021年2月

株式会社ウイック保険サービス

目次

はじめに	…2
お客様アンケート 2020年度 結果①	…3
お客様アンケート 2020年度 結果②	…4
お客様の声 受付状況	…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	…10
方針4. お客様の声を経営に活かす取り組み	…10
方針5. お客様本位の業務運営の浸透に向けた取り組み	…11
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	…13
その他の取り組み	…14

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2020年度（2019年12月から2020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

2020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(損保)
- ④継続率(生保)

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 2020年度 結果①

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を発送しました。1,682件の発送に対し、349件の返送をいただき、返送率は20.7%でした。回答結果は以下の通りです。

※（ ）内は前回結果からの増減

営業担当者 の対応 について

お客様への対応は満足いくものでしたか



面談・訪問・連絡の頻度はいかがでしたか



事故・保険相談等を含め、対応の迅速さ・柔軟さはいかがでしたか



特約の情報提供・商品提案はいかがでしたか



他の商品も含め、商品知識は正確でしたか



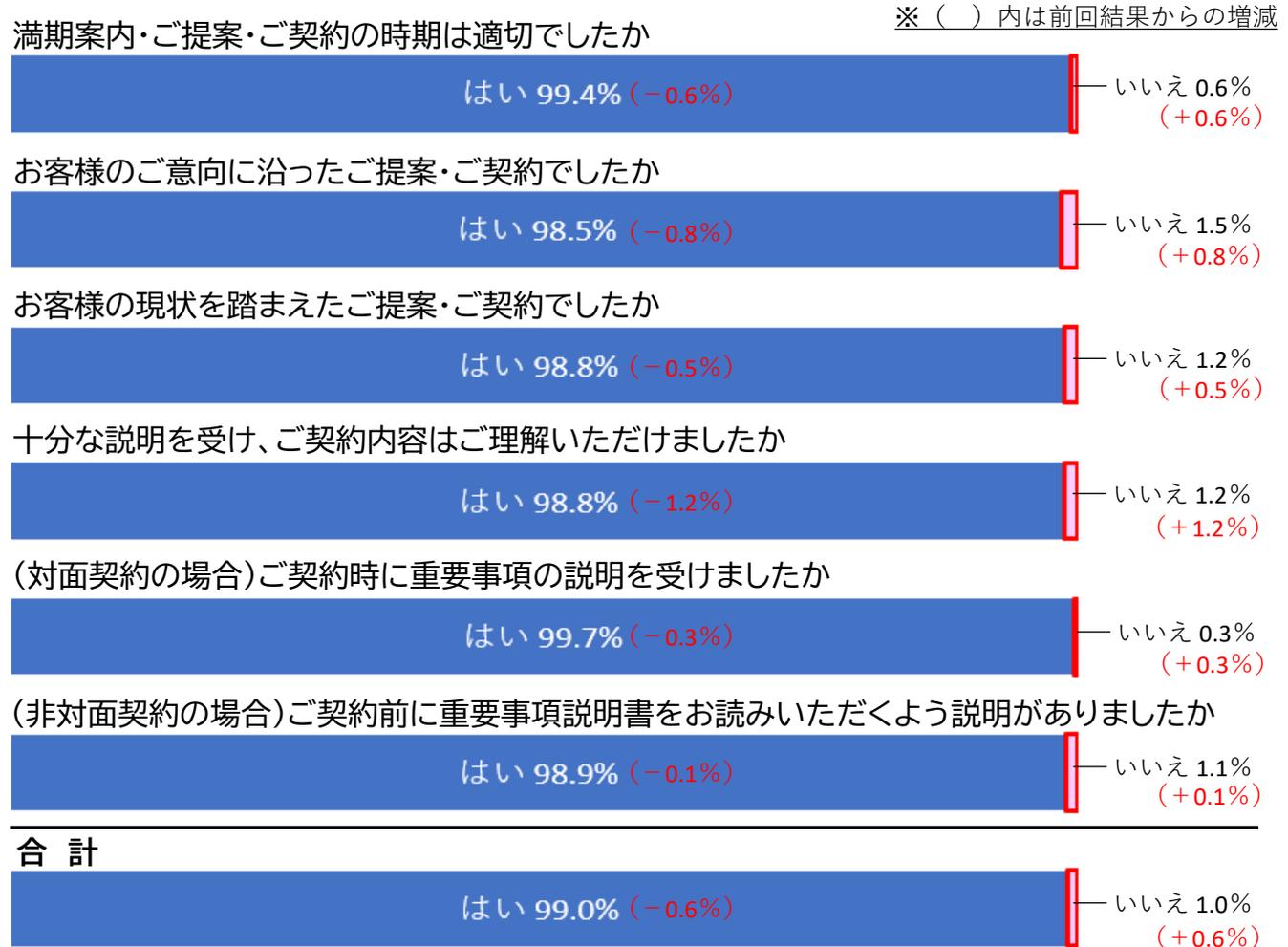
合計



- ※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。
- ※3 集計結果、お褒めの言葉、高評価をいただいた社員を表彰しました。

お客様アンケート 2020年度 結果②

ご契約時の 手続き について



- ※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。
- ※3 集計結果、お褒めの言葉、高評価をいただいた社員を表彰しました。

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(2019年12月～2020年11月末)

お客様の声	件数	構成比
苦情	32 (+1)	29.9% (+4.3%)
意見・要望	34 (-18)	31.8% (-11.2%)
その他の声(おほめ等)	41 (+3)	38.3% (+6.9%)
合計	107 (-14)	100%

※ () 内は前回結果からの増減

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

95.5% (+0.3%) ※ () 内は前回結果からの増減

※ 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います。 ※ () 内は前回結果からの増減

契約後13ヵ月

契約後25ヵ月

契約後37ヵ月

97.6% (+3.2%)

92.8% (-2.7%)

90.4% (+2.3%)

※ 2020年11月末を基準日として、各保険会社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。

2020年度に行いました**内部点検**(3月と9月に実施)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が、業務効率化や今後の問題発生の可能性を排除する観点から、各種業務について適宜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、年間を通じた**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。

【2020年度 顧問業務実施状況】

- 12月20日 … 9月実施の外部検査結果報告
- 1月23日 … 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)
- 2月25日 … 募集人ヒヤリングとロールプレイング点検
- 3月～10月 … 新型コロナウイルス感染拡大により臨店見合わせ
(電話やメールによる情報提供・相談のみ)
- 11月26日 … WEBによる外部監査実施

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①

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。

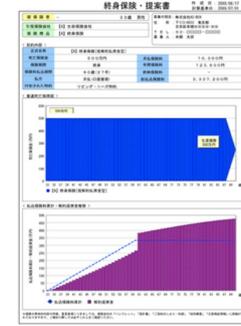
会社案内の 新規作成

The image displays seven pages of a newly created company brochure for WIC Insurance. The pages include:

- Page 1:** Company name (株式会社 ウィック保険サービス) and contact information.
- Page 2:** Company overview (会社概要) including founding date (1991), capital (1,000 million yen), and office location.
- Page 3:** Introduction to WIC (ウィック(WIC)とは) as a World Insurance Consultant.
- Page 4:** Management philosophy (経営理念) and belief (信念) in serving society.
- Page 5:** Seven action points (7つの行動指針) such as 'Customer first' and 'Research products'.
- Page 6:** List of affiliated insurance companies (引受保険会社) including AIG, Dai-ichi Kangaro, and others.
- Page 7:** Commitment to value creation (企業価値向上への取り組み) through various initiatives.

お客様が複数社の保険商品を比較し易くするために、保険商品の一括検索比較・提案ができるツール『**AS-BOX**(株式会社アイリックコーポレーション社開発)』を導入しました。

『AS-BOX』 の導入



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②

顧問弁護士 契約

日々いただくお客様からのご相談の中には、法律の専門知識を必要とするケースも少なくありません。当社では、お客様により高い品質の保険サービスを提供できるよう、2020年11月1日付けで吉澤総合法律事務所(さいたま市大宮区)と**顧問弁護士契約**を締結しました。

【吉澤総合法律事務所】

代表弁護士 吉澤 俊一

埼玉県さいたま市大宮区仲町2-24-2金杉仲町ビル5F

<https://law-yoshizawa.com/>

推奨方針 の変更

当社は、よりお客様にふさわしい商品を提供する為、2020年4月1日付けで第1分野商品(生命保険)および第3分野商品(医療保険・がん保険等)の**推奨方針を変更**しました。変更の概要は、以下の通りです。

(変更前)

商品の分野毎および法人・個人毎に推奨保険会社を設定



(変更後)

商品の分野毎および法人・個人毎に加え、**保険種類毎**に推奨保険会社を設定

この度の変更により、①保障内容の充実度②保険料水準③お客様サポート体制の充実度を総合的に勘案し、保険種類毎に現時点でよりお客様にふさわしい商品を推奨いたします。

(推奨保険会社は半期に一度、経営方針として見直しを行っています。)

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、利益相反の可能性のある取引の把握・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(2019年12月～2020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・・・107件(2019年12月～2020年11月末)
内訳・・・苦情:32件 ご意見:34件 おほめ:41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・・・1,682件
返送件数・・・349件(返送率:20.7%)

- ・「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。

方針5. お客様本位の業務運営の浸透に向けた取り組み①

お客様アンケート

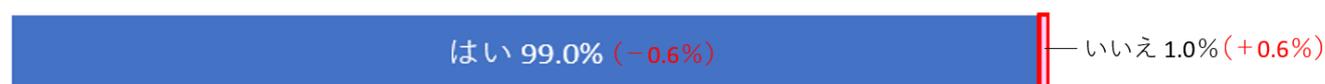
当社は、お客様本位の業務運営を浸透するための取り組みとして、契約手続きに関する『お客様アンケート』の満足度を、本方針やお客様本位の業務運営の定着度合いを客観的に評価できるようにするための指標としています。

【2020年度お客様アンケート結果】

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)



※「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」にできるように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①

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5. お客様本位の業務運営の浸透に向けた取り組み②

教育研修②

当社は、教育研修の新たな試みとして、2020年9月にNTT東日本が提供するeラーニングツール「**ひかりクラウド スマートスタディ**」を導入しました。従来の教育研修方法(集合研修や紙ベースでの確認テストなど)に捕らわれない幅広い教育研修方法により、コロナ禍においても質や浸透度を低下させない教育研修を実施いたします。



会議・研修実績

2020年度の**会議・研修実績**は以下の通りです。

営業会議	7回
クレーク会議	7回
コンプライアンス・業務品質	24回
商品・営業関連	45回

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**を導入しました。

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しています。

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しています。

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。

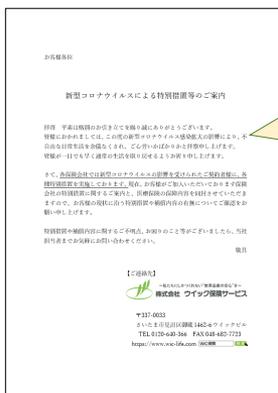
その他の取り組み

当社は、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、お客様に提供するサービスの品質を維持しつつ、以下の取り組みを行い、従業員やその家族への感染防止、お客様への感染防止を徹底しております。また、お客様には各保険会社の新型コロナウイルスに関連する特別措置や保険金・給付金のご案内と保障内容を送付し、お客様が安心していただける情報提供に努めました。

新型コロナウイルス感染拡大防止対策

- ①手洗い、消毒の徹底
- ②マスクの常時着用
- ③窓開け換気の実施(1日5回以上)
- ④保険会社など外部業者の**当社訪問自粛**要請
- ⑤出張、会議など人が集まる所への**参加自粛**
- ⑥訪問、来店など対面によるお客様との**接触を自粛**(郵送や電話による契約にシフト)
- ⑦入社時の**体温検査実施**
(37.5度以上または体調不良の自覚症状がある場合は入室禁止)
- ⑧営業時間を**9時～17時**に短縮(4/7～5/1)
- ⑨社員を2グループに分け、1日毎に**交代で勤務**(4/21～5/1)
- ⑩営業時間を**9時～16時**に短縮(5/7～5/25)
- ⑪社内全てのデスクおよび会議室に、飛沫感染予防の**アクリルパネル**を設置(5/25)
- ⑫環境省が主導する『大規模感染リスクを低減するための高機能換気設備等の導入支援事業』に則り、大規模感染リスクを低減するための**高機能換気設備**を導入(11/1)

情報提供



拝啓 平素は格別のお引き立てを賜り誠にありがとうございます。
皆様におかれましては、この度の新型コロナウイルス感染拡大の影響により、不自由な日常生活を余儀なくされ、ご心労いかばかりかと拝察申し上げます。皆様が一日でも早く通常の生活を取り戻せるようお祈り申し上げます。

さて、各保険会社では新型コロナウイルスの影響を受けられたご契約者様に、各種特別措置を実施しております。現在、お客様がご加入いただいております保険会社の特別措置に関するご案内と、医療保険の保障内容を同封させていただきますので、お客様の現状に沿う特別措置や補償内容の有無についてご確認をお願い申し上げます。

特別措置や補償内容に関するご不明点、お困りのこと等がございましたら、当社担当者までお気軽にお問い合わせください。

敬具