

2017年4月24日
ほけんの窓口グループ株式会社

お客さまにとって「最優の会社」宣言の公表について

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、『お客さまにとって「最優の会社」宣言』を制定いたしましたので、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、お客さま本位の経営・営業・業務・社員の品質の向上に取り組んでまいりましたが、改めてこれらの考え方を『お客さまにとって「最優の会社」宣言』として取りまとめ、保険という目に見えない社会インフラづくりに携わる者としてお客さまや社会へ責務を果たし続けるお約束として公表することといたしました。

あわせて、経営・営業・業務・社員の品質の向上向けた具体的な取り組みについて公表するとともに、今後につきましてはこれらの取り組みの成果について品質指標を定めて評価し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、お客さま満足のより一層の向上に向けた弛まぬ努力を続けてまいります。

以上

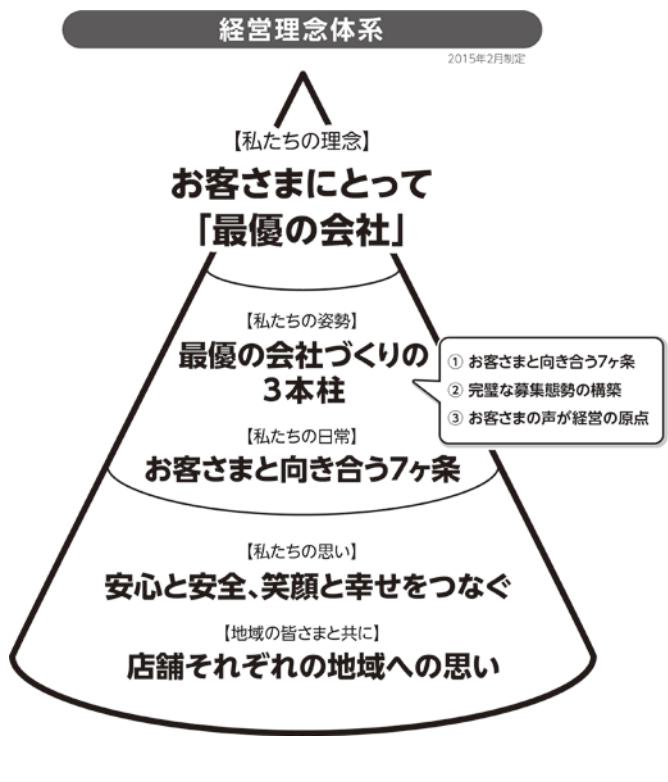
ほけんの窓口グループ株式会社 概要（2017年3月31日現在）

- 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 ■従業員数：4,128名（提携店舗における従業者を含む）
- 店舗数：651店舗（提携店舗を含む）

＜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（概要）



宣言①

経営理念

(会社づくりの理念)

宣言②

お客さまをお迎えするに
あたってのお約束

(日常の理念)

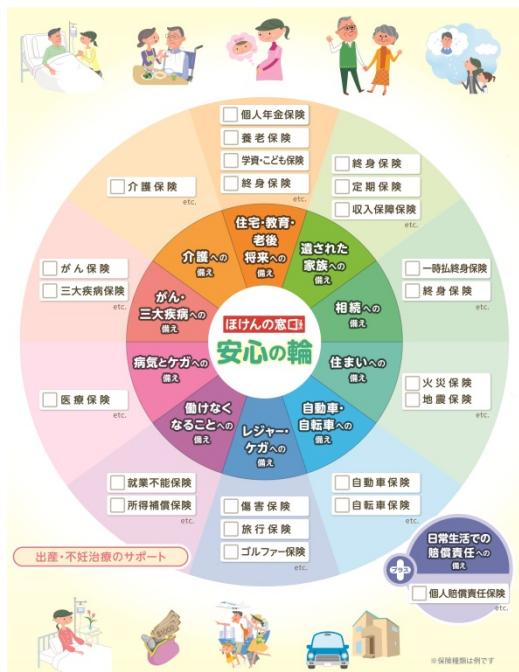
宣言③

人材育成方針

(ひとづくりの理念)

『お客さまにとって「最優の会社」宣言』を実践する取り組み（概要）

人生のさまざまなシーンに備える
「安心の輪」でお客さまをサポート



取組①

文化土壤の醸成

取組②

お客さまをお迎えする取り組み

取組③

人材育成への取り組み

取組④

会社全体での取り組み

お客さまにとって「最優の会社」宣言

■ お客さまの「満足」「ありがとう」とともに

私たち ほけんの窓口グループは 100% お客さまを主役・主人公として、社会インフラである保険を通してお客さまに「安心と安全」そして「笑顔と幸せ」をお届けすることを使命とし、お客さまの「満足」と「ありがとう」を仕事の喜びとしております。

■ 私たち ほけんの窓口グループの仕事の本質

私たち ほけんの窓口グループの仕事の本質は、「保険」を販売することではありません。目の前のリスクに対する備え、そして将来の人生設計に対して少しでも不安を解消したいというお客さまの思いに対して、金融事業者としての本分をわきまえ、「保険」という商品を通して「安心と安全」そして「笑顔と幸せ」をお届けすること、私たちは仕事の本質をこのように考えております。

■ お客さまの声が経営の原点

私たち ほけんの窓口グループが目指している姿は、最大でもなく最強でもありません。お客さまにとって「最優の会社」です。「最優」であるかどうかはお客さまが決められること。お客さまの声に真摯に向き合い、お客さまにとって正しいか正しくないかをすべての判断基準として、改革、革新を続けてまいります。

■ 社会に対する責任

私たち ほけんの窓口グループは、保険という目に見えない社会インフラづくりに携わる者として、コンプライアンスはもとより、常にお客さまや広く社会に対して誠実で公正な態度をもって責任を果たし、お客さまから信頼され、社会の発展に貢献する企業活動を行ってまいります。

2017年4月24日

ほけんの窓口グループ株式会社 社員一同
代表取締役社長 窪田 泰彦

お客さまにとって「最優の会社」宣言

宣言① 経営理念（会社づくりの理念）



私たちの **姿勢** ~最優の会社づくりの3本柱~

- ① お客さまと向き合う7ヶ条
- ② 完璧な募集態勢の構築
- ③ お客さまの声が経営の原点

私たちの **日常** ~お客さまと向き合う7ヶ条~

- ① 「お客さまの意向」を承ることが、私たちの仕事の始まりです
- ② 「お客さまの立場」で考えることが、私たちの仕事の基本です
- ③ 「お客さまの期待」に応えることが、私たちの仕事の責任です
- ④ 「お客さまの評価」こそが、私たちの仕事の物差しです
- ⑤ 「お客さまの満足」を得られることが、私たちの仕事の目標です
- ⑥ 「お客さまの感動」をお手伝いし共感することが、私たちの仕事の喜びです
- ⑦ 「お客さまのありがとう」のひと言が、私たちの仕事の終わりです

私たちの **思い** 安心と安全、笑顔と幸せをつなぐ

お客さまに対して「保険」という商品を通して、「安心と安全」、「笑顔と幸せ」をお届けし、生涯にわたってお客さまに寄り添い、お一人おひとりの人生の目的をサポートし続けられる、それが私たちほけんの窓口グループが目指す『お客さまにとって「最優の会社」』です。

『お客さまにとって「最優の会社」』であるために3つの指針を定め、常にお客さまを中心にして考え行動することを社員一人ひとりが共有する企業文化として醸成し、人材の育成に努めるとともに、経営及び業務運営を行ってまいります。

① お客さまと向き合う7ヶ条（私たちの日常）

私たちほけんの窓口グループの社員一人ひとりは、日々以下の7ヶ条の姿勢をもってお客さまをお迎えいたします。

② 完璧な募集態勢の構築

乗合保険代理店に欠かせない責務として、お客さまが適切に保険を選んでいただける環境を整えて、お客さまをお迎えいたします。特に、①意向把握と情報提供、②完全な説明責任、③正確な事務、を最重要課題に掲げ推進しております。

③ お客さまの声が経営の原点

私たちほけんの窓口グループは、「お客さまの声」に真摯に耳を傾け全社員で共有し、経営と業務運営の品質向上に活かしてまいります。

- ① 「お客さまの意向」を承ることが、私たちの仕事の始まりです
- ② 「お客さまの立場」で考えることが、私たちの仕事の基本です
- ③ 「お客さまの期待」に応えることが、私たちの仕事の責任です
- ④ 「お客さまの評価」こそが、私たちの仕事の物差しです
- ⑤ 「お客さまの満足」を得られることが、私たちの仕事の目標です
- ⑥ 「お客さまの感動」をお手伝いし共感することが、私たちの仕事の喜びです
- ⑦ 「お客さまのありがとう」のひと言が、私たちの仕事の終わりです

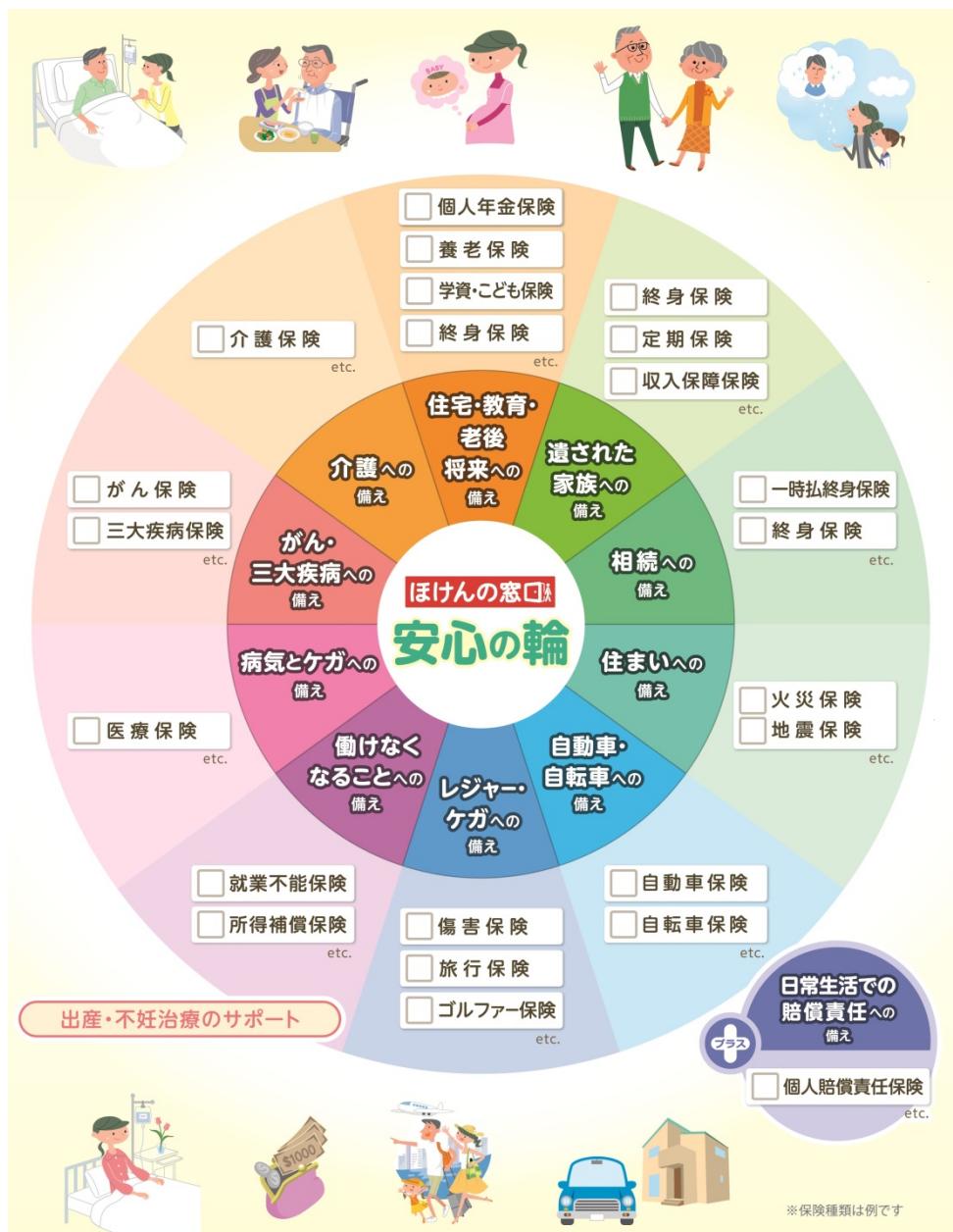
お客さまにとって「最優の会社」宣言

宣言②

お客さまをお迎えするにあたってのお約束（日常の理念）

私たちほけんの窓口グループは、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、お客さまの期待に応えられるよう傾聴の姿勢をもってお迎えし、安心して相談やお手続きができる環境を整え、お客さまに対する責任を果たしてまいります。

人生のさまざまなシーンに備える 「安心の輪」でお客さまをサポート



宣言② お客さまをお迎えするにあたってのお約束（日常の理念）

- ① お客さまの多様なニーズにお応えできる豊富な保険商品を取り揃え、安心してご相談やお手続きができる環境を整えてお客さまのご来店をお待ち申し上げます。
- ② お客さまのご意向を傾聴の姿勢をもって承ることで真のニーズを把握し、それぞれのお客さまにふさわしい安心（保障・補償）のかたちを資産状況や将来のライフプランなどと重ね合わせてご確認いただきながら共同作業で保険相談を行い、ご理解ご納得いただけるまで何度でも相談を承ります。
- ③ お客さまへの情報提供、ご提案にあたっては、それぞれのご意向に合わせて充実した内容の情報を平易な表現、かつ、お客さま目線でご理解いただけるように提供し、お客さまが適切に保険商品を比較して選択していただけるようご案内いたします。
- ④ 生命保険・損害保険の区別なく「保険」を一つの窓口で提供できる「安心の輪」でお客さまをサポートするとともに、生涯にわたって安心と安全を提供できるようお客さまサービスの充実をはかってまいります。
- ⑤ お客さまにご満足いただくサービスを店ぐるみで提供することを評価し、これを実践する人材育成、組織づくり、文化の醸成にたゆまぬ努力を続けてまいります。

お客さまにとって「最優の会社」宣言

宣言③

人材育成方針（ひとづくりの理念）

私たちほけんの窓口グループは、「マインド（人間力）の醸成」と「スキル（能力）の向上」を経営理念に掲げる『お客さまにとって「最優の会社」』を実践する人材育成の両輪と考えています。

マインドとスキルを鍛え磨くことで、人に寄り添う“優しい心”と、お客さまに「ありがとう」の言葉をいただける“優れた能力”を備えた人材を育成します。

マインド（人間力）

判断基準

「私たちの日常」（お客さまと向き合う7ヶ条）を思考・行動の軸とし、「お客さまにとって正しいか正しくないか」の判断基準を持った人材を育成します。

貢献力

個々の優しさと優秀性が組織を支えるということを体感することによって、組織で仕事をすることの意義を理解し、他者貢献ができる人材を育成します。

使命感

「安心と安全、笑顔と幸せをお届けする」という、保険に携わる者の責任を理解し、価値のある仕事ができる人材を育成します。

接客接遇

おもてなしの心、相手への心遣いを理解し、「もう一度会いたい」と感じていただける接客接遇ができる人材を育成します。

スキル（能力）

聴く力

お客さまの「意向を聴く」ことが仕事の始まりであることを理解し、お客さまの意向を深く聴くことができる力を持った人材を育成します。

伝える力

専門用語を多用せず、すべてのお客さまにわかりやすく伝えられる力を持った人材を育成します。

知識

お客さまに正しい情報提供をし、お客さまのご意向に合った保険を選択できるよう、商品知識や周辺知識といった必要な知識を持った人材を育成します。

取組①

お客さまにとって「最優の会社」を実践する文化土壤の醸成

① 経営理念の周知

『お客さまにとって「最優の会社」』は、2013年7月、会社の抜本改革への取り組みを開始した際に、改めてお客さま本位の姿勢を強く表したスローガンとして打ち出し、2015年2月に体系的にまとめ「経営理念」としました。全社員共通の拠り所として大切にし、下記のような様々な機会を設けて浸透をはかっています。

- ① ホームページや店舗に掲示しています。
- ② 全国ミーティングなどで経営トップが直接社員に語りかける場を設けています。
- ③ 朝礼やミーティング時に共有し日常的に心構えを確認する機会を設けています。
- ④ すべての教育・研修において会社の基本的な哲学・思想としています。

② 最優の会社づくり会議

毎月、全社及び各部店単位で「最優の会社づくり会議」を行っています。お客さまとの絆をより一層深める改善活動の中核的な取り組みとしています。

「お客さまの声」を起点に各種の業務品質をチェックするとともに、品質指標を定めて定点観測することで毎月会社の総点検を行い、お客さま接点の最前線での業務、営業、経営の改善・改革に活かしています。

③ お客さまと向き合う7ヶ条表彰

お客さまと向き合う7ヶ条を実践し、お客さまから厚い感謝のお気持ちをいただいた手本となる社員を表彰するとともに、その姿勢や取り組みをほけんの窓口全体で共有するための交流会を開催しています。

④ 「共育」文化の醸成（相談会談議）

お客さまと向き合うマインドとスキル（特に聴く力）を高めることを目的として、店舗の日常において、お客さまとの保険相談の終了後に社員同士でアドバイスや意見交換をし合える職場づくりを推奨しています。

これにより、社員同士が日々お客さまに向き合ううえでの課題や気づきを共有し、共に学び育つ文化土壤の醸成に努めています。

取組② お客さまをお迎えする取り組み

お客さまをお迎えするにあたっては、お客さまを主役・主人公とした姿勢に徹し、お客さまと一緒に業務運営の品質向上、進化に取り組み、お客さまの期待と信頼にお応えしてまいります。



取組②

お客さまをお迎えする取り組み

① お客さまをお迎えする相談環境

- ① お客さまお一人おひとりにふさわしい一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」でサポートします。
- ② お客さまの立場に立って傾聴の姿勢でお迎えし、お客さまが疑問や不安の奥にあるニーズに気づくお手伝いができるようサポートします。
- ③ 相談の中でお客さまのプライベートな情報をお伺いすることがあります。その際は、十分な配慮をもって接するとともに、お客さま情報の取り扱いは厳重に管理しています。

② 保険相談のプロセス（比較推奨・募集プロセス）

- ① ご年齢、ご家族構成、資産状況や保険を必要とする背景なども含めて丁寧にご意向の確認を行ったうえで将来の人生設計を共有し、お客さまお一人おひとりの安心のかたち（保障・補償）を確認しながら共同作業で相談を進めます。
- ② 商品内容はもとより、保険の仕組みや周辺知識も含めて納得して保険を選んでいただるために必要な情報を提供し、ご理解いただけているか一つひとつ確認しながら相談を進めます。
- ③ 具体的な商品の提案にあたっては、ご意向に沿う商品を一覧で提示し、比較しながら選んでいただけるようわかりやすくご案内します。
- ④ どの店舗やどの担当者でもお客さまに均質で公正な相談サービスが提供できるよう独自のシステムによりプロセスを標準化し、お客さまと共有できるようにしています。
- ⑤ ご契約にあたっては、最終的にお客さまがご自身でご判断いただくために必要な事項を正確に説明し、ご理解いただけたかを確認しながら、適正にお申込みいただけるようご案内します。
- ⑥ ご契約手続きは、事前準備と事後チェックを十分に行い、正確、迅速に処理します。
- ⑦ ご契約後に改めて保険証券を確認しながらご意向に沿った内容となっているか、お客さまと一緒に確認します。

お客さまにとって「最優の会社」宣言 を実践する取り組み

③ 安心を深めるためのサポート活動（安心の輪サポート）



① ご契約後に保険証券を持ってご来店いただき、改めてご意向に沿った安心の内容となっているか、お客さまと一緒に確認します。また、万が一のときのお手続きや付帯サービスなどについてもご理解いただけるようご説明します。この安心を深めるための活動を「3 + ①」として、「ほけんの窓口」全店で推進しています。

② 生涯にわたって信頼いただけるパートナーとして、お客さまをサポートする体制を整えます。

a. ご契約店舗の他、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ます。また、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、お客さまのご都合に合わせてサポートできる環境を整えています。

b. ご契約内容通知活動（「安心の輪 定期便」）で、ご加入中の保険がそのときどきのライフステージに合っているか定期的にご確認いただける環境を整えています。

③ お客さまの安心をお守りするため、満期更改漏れや保険料の未払いなどによる、お客さまが意図しない保障・補償の消失を防止するよう万全の対応を行っています。

取組③

人材育成への取り組み

① 教育・研修

入社時の初期研修から一定期間、共通の育成プログラムに基づき集合研修とOJTにより、マインドとスキルの両面からお客さまを主体とした相談が実践できる力を養成し、接客品質、相談品質の確保に努めています。

また、日常的に、社員間で相互に育成を促す、「共育」文化の定着に努めています。お客さまと接するうえでは特に「聴く力」を重視し、お客さまの意向を深く聴くことができる力を持った人材育成に努めています。

② 評価制度

販売に携わる社員の業績評価制度は、お客さまと向き合う7ヶ条の実践や店舗の組織力向上への貢献を含めた総合的な行動に対する定性評価と定量評価を両輪とした評価体系を導入しており、お客さまに対する接客品質・相談品質を高め、お客さまから「ありがとう」と言っていただける人材を評価する制度としています。従って、この点を踏まえた人事評価を厳格に行い、これに基づく固定給を中心とした給与制度としています。

取組④

会社全体での取り組み

① お客さまの声を経営・業務運営の改善・品質向上に活かす取り組み

会社に寄せられたお客さまの声を集約し、全社員で共有したうえ、「最優の会社づくり会議」を中心核に、日常の業務改善や経営の改善に活かしています。

お客さまの声を集約する専門部署は、社長直接の指揮下に設置し改善活動を推進する体制としています。

② お客さまに対する業務品質を評価し改善・品質向上に活かす取り組み

お客さまをお迎えする取り組みが品質高く実践されているか経営の重要課題として評価し改善を図る取り組みを推進しています。

全社的な業務品質は、上記のお客さまの声をはじめ多面的な観点から品質指標を定め定点観測（ほけんの窓口月次レポート）し問題点・課題の共有化をはかりながら、経営・業務運営の改善に活かしています。

店舗の業務品質は、5重のチェック体制で改善をはかっています。

- ① 店舗における自主点検と改善活動
- ② 店舗の業務品質の向上をサポートする部門による臨店点検と改善活動
- ③ お客さまの声、募集コンプライアンス、店舗業務など機能別の専門部署によるモニタリングと改善活動
- ④ 外部機関の活用による客観評価と改善活動
- ⑤ 他の組織から独立した内部監査部門による監査と改善活動

③ お客さま本位の営業の進め方

「保険は目に見えない社会インフラで誰もが必要とする商品」であるとの基本認識に基づいて、店ぐるみで安心の輪をプラットフォームとした長期的なお客さまとの関係づくりを推進しています。

従って、短期の成績向上や特定の保険商品の販促を目的とするキャンペーンは一切行っていません。

④ 本社部門によるサポート体制

- ① 各種業務の専門部署を設置し、お客さまをお迎えする取り組みについて、全社の状況を様々な角度から把握・評価し改善をサポートしています。
- ② 店舗の業務品質の向上をサポートする専門部署を設置し、各部門と連携して臨店チェックや指導を行い、品質向上に向けた取り組みをサポートしています。
- ③ お客さま情報を適切に管理する体制を強化するため情報セキュリティの専門部署を設置し、お客さま情報の保護に万全の体制を整えています。

⑤ 保険会社との適正なパートナーシップの構築

お客さまの多様なニーズにお応えできるよう豊富な保険商品を取り揃えることを目的として、複数の保険会社と募集代理店委託契約を締結しています。当社は、保険の流通事業者としてお客さまと保険会社の間で品質の高い募集を行うことで、求められる責任を果たすよう努めています。

このなかには当社と資本関係がある保険会社も含まれ、また、販売手数料などの水準には保険会社間で差異がありますが、お客さまお一人おひとりにふさわしい商品を客観的な情報に基づき納得して選定していただけるよう、独自のシステムにより商品の選定プロセスを標準化し、お客さまにご確認いただきながら、ご理解ご納得いただけるまで何度も相談を実施しています。

2017年4月24日
ほけんの窓口グループ株式会社