
「お客さま本位の業務運営方針」の2018年度取組みの 状況および改定について

いずみライフデザイナーズ株式会社（「ほけん百花」運営会社 社長 荒木 登志松）は、2018年度における「お客さま本位の業務運営方針」に係る取組みの状況をまとめました。あわせて、「お客さま本位の業務運営方針」を改定いたしましたので、お知らせいたします。

当社は、これからもお客さまにとって最良の保険代理店であり続けるため、2017年6月に「お客さま本位の業務運営方針」を策定以降、毎年その取組状況を公表しております。

当社は、これからもお客さまの最善の利益を追求するとともに、お客さまに信頼され安心してご相談いただける代理店であり続けるために、本方針に基づく具体的な取組みを積極的に推進するとともに、定期的な振り返りを行い、取組みの実効性を高めてまいります。

以上

2018年度
「お客さま本位の業務運営方針」
の取組み状況について

2019年6月26日
いずみライフデザイナーズ株式会社

方針1. お客様本位の業務運営の実践と企業文化としての定着

お客様本位の業務運営の実践とお客さまの声を経営に活かす取組み

- 当社に寄せられる「お客様の声」を関係部門間で共有化し、必要なものについては、対応策・改善策を図っています。
- ご来店時のお客様アンケートでのご意見を活用し、より良いサービスの提供に努めています。

方針2. お客様にとって最適な商品・サービスの提供

お客様ニーズに沿った商品の提案

- お客様ニーズに合った保険商品の品揃えを充実させるため、2018年度は、7社19商品、うち新規乗合会社2社11商品を新規に導入しています。

お客様の属性や状況に応じた対応

- 顧客契約管理システム（当社システム）を活用し、お客様の意向に基づいた商品絞込と比較推奨販売を徹底しています。

方針3. お客様にとって分かりやすい情報の提供

- 契約概要や商品パンフレット等を用いて、お客様のご意向に沿った提案を行うとともに、保険商品ごとにお支払理由を分かりやすく説明しています。
- 情報をより分かりやすく提供するために従業員研修等を通じてスキルの向上を図っています。

方針4. お客様本位の業務運営に資する従業員教育や評価体系

- FP知識を活用したコンサルティング力をさらに向上させるために、FP技能士（厚生労働省所管国家資格）資格の取得を継続的に推進しています。

2019年3月末在籍1年以上の店舗
販売担当者

FP資格保有率(%)	93.6
うち2級以上(%)	84.4

方針5. 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築

- 役職員の行動規範である「住友生命グループ行動憲章」、およびコンプライアンス・マニュアルに基づき、利益相反を適切に管理する態勢を整備しています。
- 利益相反の発生しない募集プロセス（意向把握、比較推奨販売）を徹底しているかどうかを確認する趣旨で、全店舗販売担当者を対象に募集契約の面談記録のモニタリングを実施しています。

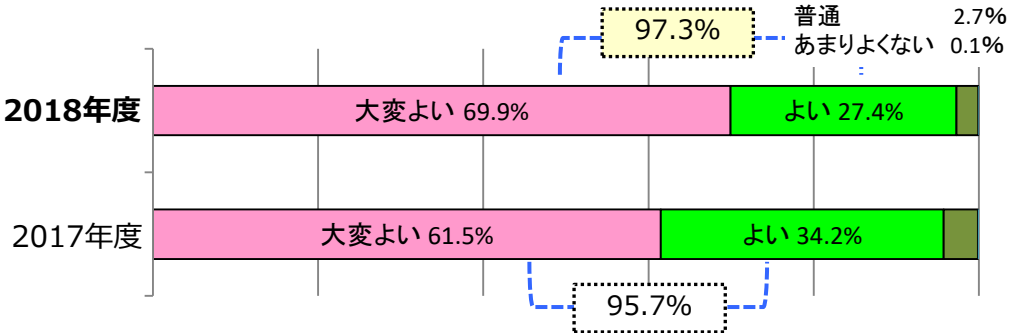
方針6. お客様本位の業務運営の実効性を高める取組み

【評価指標(KPI)の状況】

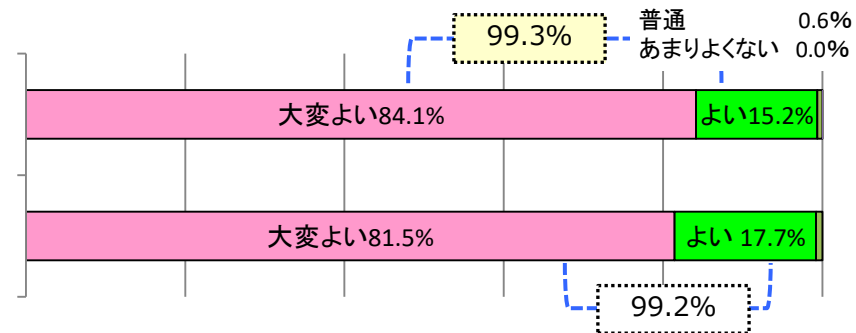
○当社行動指針である「ホスピタリティ宣言『ほけん百花の5つの約束』」に対応して、当社におけるお客様本位の業務運営に関する取組みを総体としてご満足いただいているかどうかを測る趣旨で、「お客様満足度」を評価指標（KPI）として設定しています。

お客様満足度 ・満足層「大変よい」「よい」の合計

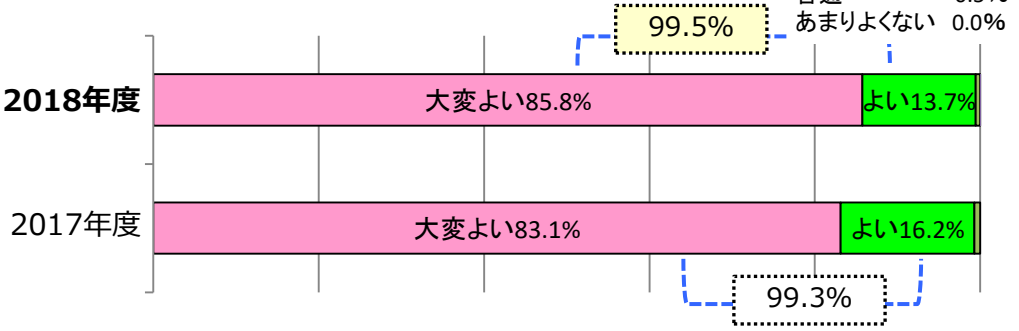
(1) 店の外観（雰囲気・入りやすさなど）



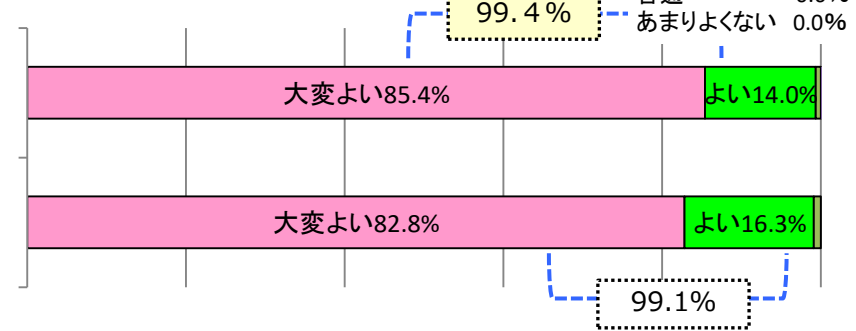
(3) スタッフのお客様のご要望に対する理解度



(2) スタッフの接客対応・マナー



(4) スタッフの説明の分かりやすさ

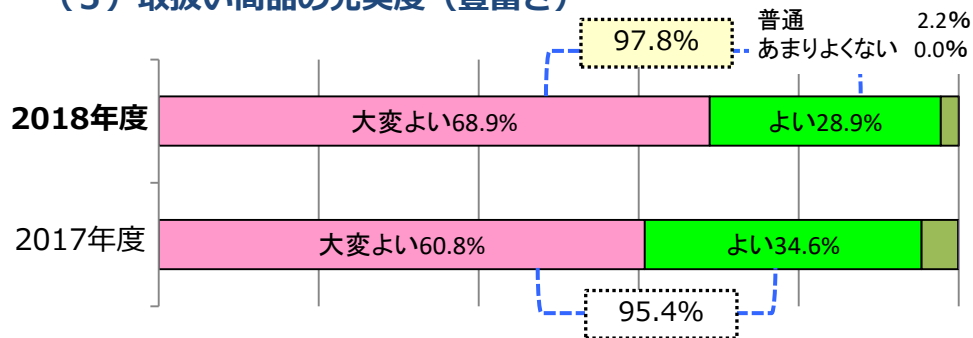


手法	アンケート	回収方法	ご来店時ならびにお申込み時 (ご来店時は2018年1月より実施)	実施時期	2018年4月～ 2019年3月	回収数	14,981名
----	-------	------	-------------------------------------	------	---------------------	-----	---------

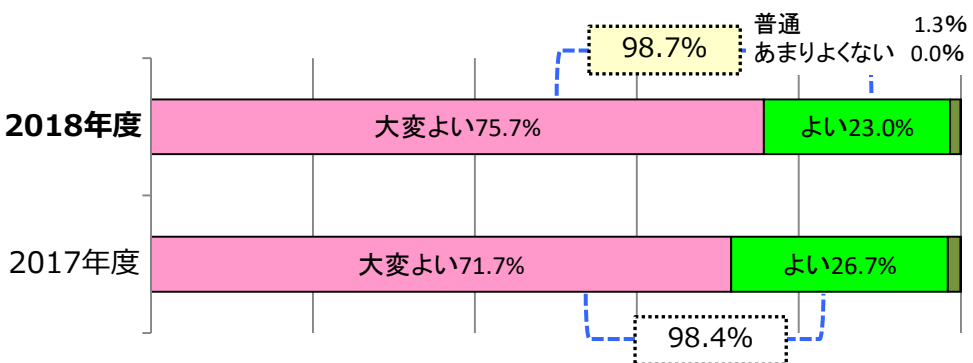
お客さま満足度

・満足層「大変よい」「よい」の合計

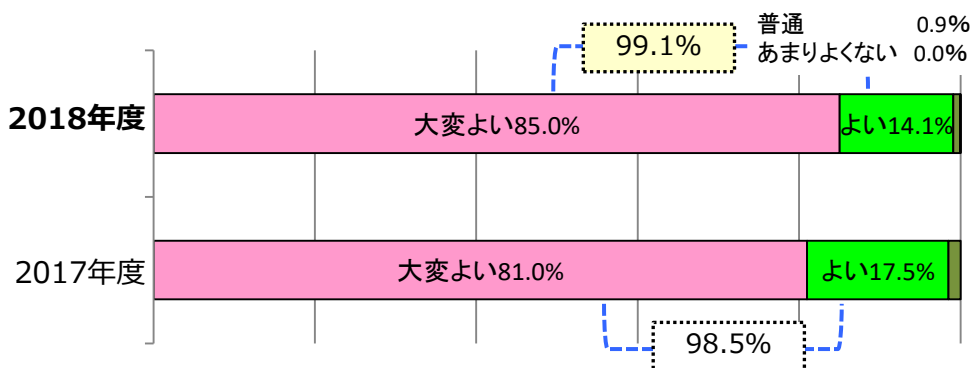
(5) 取扱い商品の充実度（豊富さ）



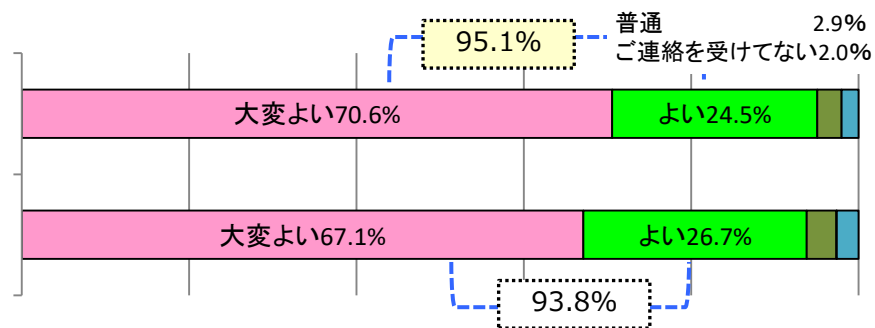
(6) ご提案プラン内容の満足度



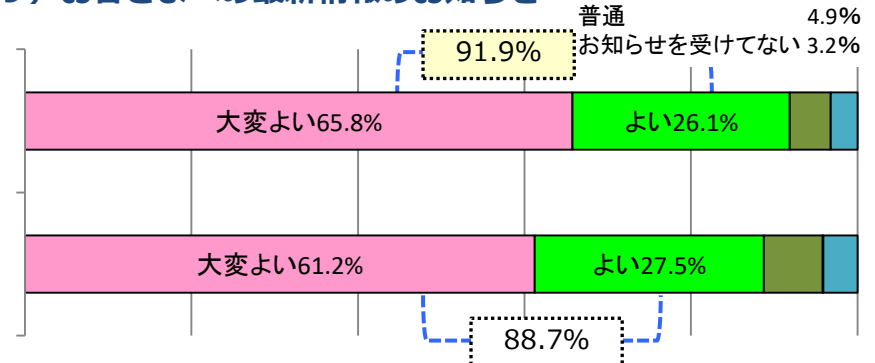
(7) スタッフのお手続きの丁寧さ・スピード



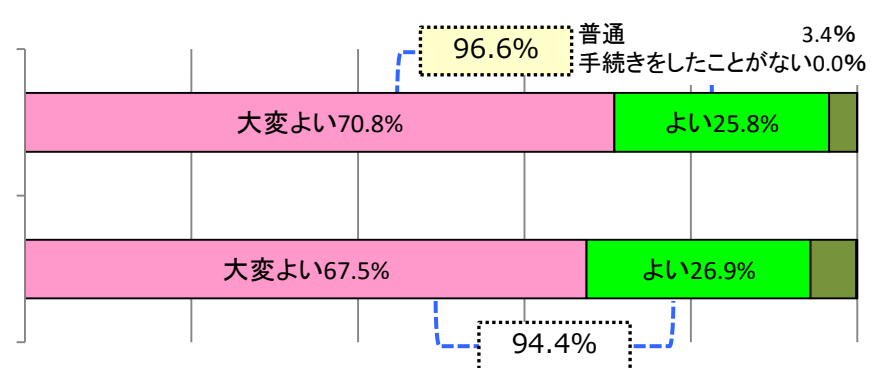
(8) 保険証券到着確認のご連絡時のスタッフの応対



(9) お客さまへの最新情報のお知らせ



(10) 保険金請求など保険会社へのご案内・取次時の応対



【評価指標(KPI)の状況】

- 真にお客さまから選ばれ、生涯お付き合いしていただけるお客さまの数が増えていくことが、当社の仕事ぶりに対するお客さまの評価の表れと位置付け、「ご契約者数」を評価指標（KPI）として設定しています。
- 新規のお客さまのご相談、既契約者さまへの追加のご相談、契約内容の変更といった保全取ぎ等を含め、年間にどれだけ多くのお客さまのお役に立てたかを測る趣旨で、「年間の総相談件数」を評価指標（KPI）として設定しています。

2018年度末ご契約者数・年間の総相談件数

ご契約者数	138,088名
年間の総相談数	43,012件

2017年度末ご契約者数・年間の総相談件数

ご契約者数	123,828名
年間の総相談数	39,338件

【評価指標(KPI)の状況】

○お客さまからの当社の課題・改善点に対する重要なお指摘と位置付け、「苦情発生件数」を評価指標（KPI）として設定しています。

2018年度総相談における苦情発生件数

	苦情件数	構成比	発生率
新契約関連	38	26.4%	0.09%
保全関連	6	4.2%	0.01%
接客対応	19	13.2%	0.04%
マナー	25	17.3%	0.06%
保険会社関連	19	13.2%	0.04%
その他	37	25.7%	0.09%
合計	144	100.0%	0.33%

2017年度総相談における苦情発生件数

	苦情件数	構成比	発生率
	31	30.1%	0.08%
	6	5.8%	0.02%
	12	11.7%	0.03%
	9	8.7%	0.02%
	14	13.6%	0.04%
	31	30.1%	0.08%
	103	100.0%	0.26%

※発生率は総相談件数に対する発生割合

「お客さま本位の業務運営方針」

いずみライフデザイナーズ株式会社（以下、「いずみライフデザイナーズ」）では、お客さまの最善の利益を追求する観点から、これまで以上にお客さま本位の業務運営を推進するために、以下の方針を定めます。

1. お客さま本位の業務運営の実践と企業文化としての定着

いずみライフデザイナーズでは、経営理念および行動指針（ホスピタリティ宣言「ほけん百花」の5つの約束）から構成される経営方針に則り、役職員一人ひとりがお客さまに対して誠実・公正に、また、最善の利益を図る視点を持って業務に取り組むとともに、「お客さま本位の業務運営」が、企業文化として定着するよう、継続して努めてまいります。

2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

いずみライフデザイナーズでは、保険商品の提供にあたっては、一人ひとりのお客さまの状況やご意向に合った最適な保険商品を選択していただけるよう、提案いたします。また、保険が長期にわたる商品であることも踏まえ、保険商品ご加入後においても、継続的にお客さまへの情報提供等のサービスを行ってまいります。

3. お客さまにとって分かりやすい情報の提供

いずみライフデザイナーズでは、お客さまのご意向に基づき、提案したそれぞれの保険商品の内容等について、お客さまが商品選択する上で重要な情報を分かりやすく提供いたします。

4. お客さま本位の業務運営に資する従業員教育や評価体系

いずみライフデザイナーズでは、保険業法および関連法令等に加え、保険商品の募集に関し必要な知識を身につけるための従業員教育を実施することで、お客さま満足度の維持・向上に努めてまいります。また、お客さま満足度の維持・向上に向けた取組みを踏まえた評価体系の構築に努めてまいります。

5. 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築

いずみライフデザイナーズでは、お客さまの利益の保護を図る観点から、当社とお客さまの間の利益相反により、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切な管理態勢を構築いたします。あわせて保険にご加入いただくお客さまの利益を確保するため、適切な保険募集管理態勢を構築いたします。

6. お客様本位の業務運営の実効性を高める取組み

いずみライフデザイナーズでは、お客様本位の業務運営の定着を図り、より良い業務運営としていくために、実施状況について定期的に検証を行い、方針に基づく各種取組みの実効性を高めてまいります。

以 上

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく具体的な取組み

1. お客さま本位の業務運営の実践と企業文化としての定着

いずみライフデザイナーズでは、経営理念および行動指針（ホスピタリティ宣言「ほけん百花」の5つの約束）から構成される経営方針に則り、役職員一人ひとりがお客さまに対して誠実・公正に、また、最善の利益を図る視点を持って業務に取り組むとともに、「お客さま本位の業務運営」が、企業文化として定着するよう、継続して努めてまいります。

＜具体的な取組み＞

【経営方針】

○いずみライフデザイナーズの経営方針は、行動指針である「ホスピタリティ宣言「ほけん百花」の5つの約束」および経営理念によって構成されます。

○「ホスピタリティ宣言「ほけん百花」の5つの約束」では、以下の方針のもと、ホスピタリティを実現する取組みを行うとしています。

1. お客さまとの出会いに感謝し、使命感と真心をもってお迎えします。
2. お客さまのお話を十分にお聞きし、ご要望をしっかりと理解します。
3. お客さまのお役に立つ情報を、保険のプロとしてわかりやすく正確にお伝えします。
4. お客さまが必要とする保険の組合せを、お客さまの立場にたってご提案します。
5. お客さまの信任に応えるため、ルールを守り正確・迅速に業務を行います。

○また、経営理念として以下の方針を定めています。

1. いずみライフデザイナーズ(株)は、保険ショップ事業の運営を通じてお客さまの暮らしに役立つ保険づくりをサポートします。
2. いずみライフデザイナーズ(株)は、従業員への教育と評価を適切に行い働きやすい職場環境を提供します。
3. いずみライフデザイナーズ(株)は、かかわり合うすべての方々の期待にこたえ、基本品質を超えた「感動品質」をお届けするよう努めます。

○このような経営方針に加え、いずみライフデザイナーズでは、住友生命グループにおいて「保険事業およびその関連事業の健全な運営と発展を通じて豊かで明るい長寿社会の実現に貢献する」との理念を反映し策定された「住友生命グループ行動憲章」を行動規範としています。

○この「住友生命グループ行動憲章」の中では、「お客さまからの信頼をあらゆる活動の起点とし、保険事業およびその関連事業の健全な運営を通じて、一人ひとりに最適なサービスを提供する」との基本姿勢を定めています。

○役職員一人ひとりが、「住友生命グループ行動憲章」に則り、保険商品の募集やサービスの提供を通じて、「お客さま本位の業務運営」に向けた取組みを実践します。

【お客さま本位の業務運営の実践とお客さまの声を経営に活かす取組み】

○いずみライフデザイナーズの役職員一人ひとりがお客さまの声を真摯に受け止め、その声を活かしてサービスや業務の改善・向上を図り、お客さまからより一層信頼され、ご満足いただけるよう、日々取り組んでいます。具体的には以下のとおり取り組んでいます。

- ・当社に寄せられるお申し出・苦情については、全件集約のうえ、共有化を行い、対応・改善を図っています。特に部門横断的・全社的な課題については、「リスク・コンプライアンス委員会」「経営会議」において改善策の検討を行う等、必要な対策を講じ、審議結果を取締役に報告しています。

○ご来店いただいた際に、店頭にてお客さまにアンケートを実施し、いただいたご意見を活用して、より良いサービスの向上に努めます。

【企業文化の定着】

○いずみライフデザイナーズでは、このような経営方針や行動憲章に則った取組みを通じて、「お客さま本位の業務運営」が企業文化として定着するよう、努めてまいります。

2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

いずみライフデザイナーズでは、保険商品の提供にあたっては、一人ひとりのお客さまの状況やご意向に合った最適な保険商品を選択していただけるよう、提案いたします。また、保険が長期にわたる商品であることも踏まえ、保険商品ご加入後においても、継続的にお客さまへの情報提供等のサービスを行ってまいります。

<具体的な取組み>

【お客さまニーズに沿った商品の提案】

○いずみライフデザイナーズでは店舗を通じて、お客さまの声を収集するとともに、ライフスタイルの多様化など社会環境の変化を踏まえたうえで、お客さまのニーズや利益に真に適った保険商品の品揃えを行っています。

○保険商品の提案においては、公的制度（社会保障制度等）も踏まえ、将来必要となる保障額や備えるべきリスクを確認いただきながら、お客さまのご意向を把握し、お客さまが一つひとつの保険商品を比較して、最適な保険商品を選択していただけるよう、提案しています。

○お申込みいただく前に、最終的なご意向と当初のご意向を比較し、差異がある場合には差異が生じた経緯について、丁寧に説明しています。

○お客さまにご加入いただく際には、申込書類をご記入いただく前に、お申込みいただく保険商品の内容とお客さまの最終的なご意向が合致しているかを確認しています。

○意向把握の記録に基づき、お客さまのご意向に沿った保険商品の提案を行う態勢が整備されていることを確認しています。

【お客さまの属性や状況に応じた対応】

○いずみライフデザイナーズでは、保険商品の提案に際して、お客さまの年齢や性別、家族状況などの属性や状況を踏まえ、お客さまに最適な保障を選択していただけるよう、努めています。

○また、保険募集やアフターフォローをはじめとしたご高齢のお客さま、および障がいのあるお客さまへの対応等については、「コンプライアンス・マニュアル」や「高齢者・障がい者等対応マニュアル」を作成し、店舗スタッフ等に対し対応時の心構えや対応方法を徹底しています。

具体的には、70歳以上のお客さまが保険商品にご加入される際には、複数回面談や70歳未満の親族のご同席など、ご加入の意思等をより丁寧に確認させていただくよう努めています。また、障がいのあるお客さまに配慮すべき事項について、研修等で周知を図り、障がいのあるお客さまに対して、適切な対応が行えるよう取り組んでいます。

【アフターフォロー・保全手続き】

○いずみライフデザイナーズでは、アフターサービスを通じて「3つの安心」を提供します。

(1) 手続き安心フォローサービス

万一の時や生活環境に変化があった時に必要になる、各保険会社へのお手続き方法の案内、取次ぎ、または代行を行います。

(2) さらに安心フォローサービス

ご契約の保険証券の到着確認のご連絡をします。また、お客さまのご要望に応じて保険証券・申込時にお渡しした書類一式をお持ちいただき、保険証券を確認しながら、ご意向に沿った内容であることをお客さまと一緒に確認します。

(3) つづく安心フォローサービス

保険商品のご加入後においても、定期的にお客さまに対し、お電話やダイレクトメール等を通じて最新の情報をお知らせします。

3. お客さまにとって分かりやすい情報の提供

いずみライフデザイナーズでは、お客さまのご意向に基づき、提案したそれぞれの保険商品の内容等について、お客さまが商品選択する上で重要な情報を分かりやすく提供いたします。

＜具体的な取組み＞

【分かりやすい情報の提供】

○いずみライフデザイナーズでは、保険商品の内容等について、保険の仕組みや保障内容、保険料およびお客さまに影響のあるリスクに関する情報等を分かりやすく説明しています。具体的には以下のとおり取り組んでいます。

- ・ 契約概要や商品パンフレット等を用いて、お客さまのご意向に沿った提案を行うとともに、保険商品ごとにお支払理由を分かりやすく説明しています。
- ・ より分かりやすい情報の提供ができるよう、お客さまに応じた募集資料を用いて説明をしています。
- ・ 情報をより分かりやすく提供するために従業員研修等を通じてスキルの向上を図っています。

4. お客さま本位の業務運営に資する従業員教育や評価体系

いずみライフデザイナーズでは、保険業法および関連法令等に加え、保険商品の募集に関し必要な知識を身につけるための従業員教育を実施することで、お客さま満足度の維持・向上に努めてまいります。また、お客さま満足度の維持・向上に向けた取組みを踏まえた評価体系の構築に努めてまいります。

＜具体的な取組み＞

【従業員教育、金融リテラシー】

○いずみライフデザイナーズでは、店舗スタッフ等に対して保険の社会的意義や商品知識、事務手続き等の習得に加え、保険業法および関連法令等のコンプライアンスに関する教育など、お客さまの立場に立った質の高いコンサルティングを提供できるよう、継続的・反復的に従業員に対する教育・研修を行っています。また、豊富な知識と高いスキルを兼ね備えた人材を育成するために、各職員の成長ステップに応じたきめ細かな研修、各種試験に対応した研修等の充実した教育システムを構築しています。

○コンサルティング力をさらに向上させるために、保険だけではなく金融商品・社会保障制度等に関する豊富な知識を有する「FP技能士（厚生労働省所管国家資格）」資格の取得・活用を推進しています。

【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

○いずみライフデザイナーズでは、店舗スタッフ等に対する保険契約の募集時の評価について、お客さまのご意向に合った最適な商品を選択いただくための提案ができるよう、商品の種類に関わらず同一の指標を用いて適切に設定しております。

○店舗スタッフ等に対する報酬体系や人事評価体系は、お客さま満足度の維持・向上を含む総合的な取組みの観点を加味したものとしています。

5. 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築

いずみライフデザイナーズでは、お客さまの利益の保護を図る観点から、当社とお客さまの間の利益相反により、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切な管理態勢を構築いたします。あわせて保険にご加入いただくお客さまの利益を確保するため、適切な保険募集管理態勢を構築いたします。

<具体的な取組み>

【利益相反管理態勢】

- いずみライフデザイナーズでは、利益相反による弊害を防止することを定めた役職員の行動規範である「住友生命グループ行動憲章」および、コンプライアンス・マニュアルに基づき、利益相反を適切に管理する態勢を整備しています。
- お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反管理の適切性を確保し、お客さまの保護および利便の向上を図ることを定め、適切な管理を行うこととしています。
- また、「コンプライアンス・プログラム」を策定し、振返りを行う中で、利益相反管理の状況についても確認しています。

【適切な保険募集管理態勢の確保】

- いずみライフデザイナーズでは保険商品の提案に際し、お客さまのご意向に基づいた比較推奨販売を行うことにより利益相反が発生しないよう、適切な保険募集管理態勢の構築を図っています。具体的には次の取組みを行っています。
 - (1) 保険業法および関連法令等を踏まえ、お客さまの保険加入に関するご意向を把握するとともに必要な情報を提供するなど、お客さま本位の保険募集を実施するよう、徹底し、その状況を確認しています。
 - (2) お客さまのご意向に関わらず優先して同一グループ（住友生命およびメディケア生命）の保険商品や手数料の高い保険商品の募集が行われないう、徹底しています。
- また、取扱い保険商品についてはお客さまニーズを踏まえたうえで、保障内容等の商品性の観点から、個別に判断しています。

6. お客さま本位の業務運営の実効性を高める取組み

いずみライフデザイナーズでは、お客さま本位の業務運営の定着を図り、より良い業務運営としていくために、実施状況について定期的に検証を行い、方針に基づく各種取組みの実効性を高めてまいります。

<具体的な取組み>

【実効性を高めるための体制整備】

- いずみライフデザイナーズでは、「お客さま本位の業務運営」の実施状況について、社長が議長となる経営会議において、役員・部長による定期的な振返りを行い、P D C A機能を発揮し、各種取組みの実効性を高めています。その結果も踏まえて、適宜方針の見直しを検討するとともに、当社ホームページでその状況を公表します。
- 「お客さま本位の業務運営方針」の定着度合いを客観的に評価できるようにするための評価指標（K P I）として、「ご契約者数」、「年間の総相談件数」、「苦情件数」、および「お客さま満足度」を設定しています。
- 住友生命グループとして、グループ各社がお客さま本位の業務運営に関わる認識を共有し取組みを推進していくために設置された住友生命の「お客さま本位推進委員会」に、当社社長が構成員として参加し、グループ全体の振返りを定期的に行います（同委員会は、住友生命社長が議長を務め、住友生命の関係役員、住友生命子会社の当社社長、メディケア生命社長、保険デザイン社長が構成員とされています）。

以 上