

2021年度「お客さま本位の業務運営方針」に係る取組み状況について

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 塚本 健太郎）は、2021年度における「お客さま本位の業務運営方針」に係る取組み状況をまとめましたので、お知らせいたします。

当社は、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」を策定いたしました。

以降、定期的に本方針に掲げる各種取組みの実施状況の振り返りを行うとともに、この振り返り等を踏まえて本方針を改正しております。

今後とも本方針に基づく具体的な取組みを積極的に推進することで、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となるよう努めてまいります。

本件に関するお問い合わせ先
経営管理部 03-5549-4141



わかる! みつかる! あなたの保険

ほけん百花 

いつまでも続く安心のアフターサービス

2021年度 「お客さま本位の業務運営方針」 に係る取組み状況について

2022年6月29日

いずみライフデザイナーズ株式会社

お客さまに寄り添った満足度の高いサービス提供

方針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(P3~)

【原則2】

方針2. お客さまにとって最適な商品・
サービスの提供(P5~)

【原則5、6】

方針3. お客さまにとって分かりやすい
情報の提供(P7)

【原則4、5、6】

方針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(P8)

【原則2、6、7】

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(P8~)

【原則3、5】

方針6. お客さま本位の業務運営の
実効性を高める取組み(P9~)

【原則2、7】

- 当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則(以下、金融庁原則)」を採択し、「お客さま本位の業務運営方針」をホームページで公表しております。【 】内は対応する金融庁原則です。
- 金融庁原則の詳細につきましては、金融庁ホームページ([こちら](#))でご確認ください。

※当社では金融商品の組成に携わっておりません。

したがって、当該事項に係る金融庁原則(<原則6(注3)>)については当社方針の対象とはしておりません。

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

経営方針

- 当社の経営方針は、経営理念および行動指針である『ホスピタリティ宣言「ほけん百花」の5つの約束』によって構成されており、ホスピタリティを実現する取組みを行っております。

【経営理念】

- ・いずみライフデザイナーズ株式会社は、保険ショップ事業の運営を通じてお客様の暮らしに役立つ保険づくりをサポートします。
- ・いずみライフデザイナーズ株式会社は、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。
- ・いずみライフデザイナーズ株式会社は、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。

【ホスピタリティ宣言】

- ◎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ます。
- ◎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。
- ◎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。
- ◎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。
- ◎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。

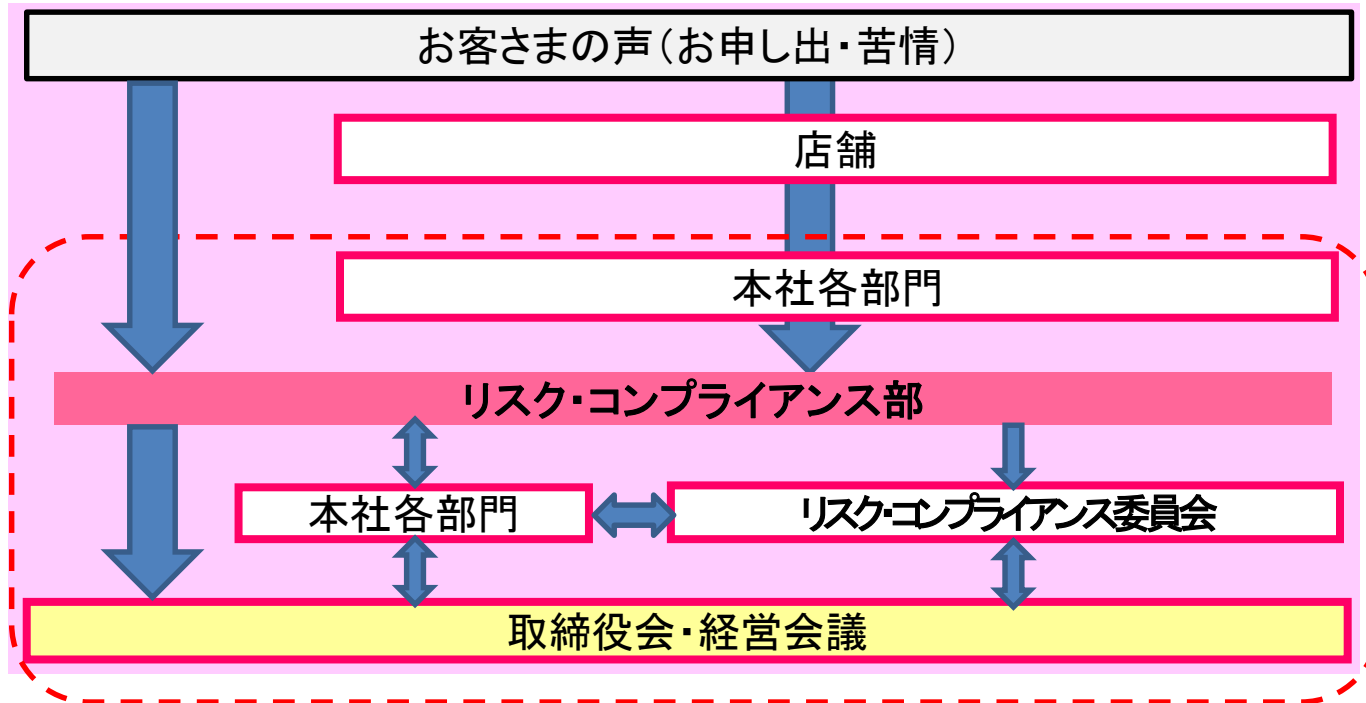
企業文化としての定着

- 当社行動指針である「ホスピタリティ宣言」の実践を徹底すべく、自身の行動を毎月振り返るセルフチェック運営を実施しました。
- ワークエンゲージメントの向上を図るため、「心理的安全性」を意識した層別研修を実施しました。

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「お客さまの声」を関係部門間で共有化し、必要なものについて、対応策・改善策を図っています。
- お申し出・苦情については一元管理し、特に部門横断的・全社的な課題について「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。
- ご来店時のお客さまアンケートでのご意見を活用して、より良いサービスの提供に努めています。



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・社会のウェルビーイング」、「人生100年時代の到来」を踏まえ、「健康増進型・認知症・介護・就業不能保障」の各分野商品の拡充を図りました。
- 当社では、形式的に「ご意向を把握する」という行為にとどまらず、「お客様の不安を解消すること」、「お客様に安心を届けること」、「お客様の人生に寄り添う商品を提供すること」等の考えに基づき提案しています。

保険商品に関する情報提供に際して、お客様の希望を確認した上で、「商品の特性（保障範囲の広さ）」、「保険料の水準」、「保険金・給付金の支払い実績」、「当社販売実績」、「サポート体制等」を、当社が総合的に勘案し選定した「おすすめ商品」を提示し、お客様の詳細意向に保険商品の内容等をご理解いただき納得して契約していただくよう取り組んでいます。

2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

お客さまの属性や状況等に応じた対応

- お客さまの行動変容・志向の多様化を踏まえ、加入手続きの利便性向上や保険加入経路の充実を図るべく、お客さまのご要望を確認した上で、Web面談（オンライン面談）と組み合わせた保険加入相談、申込手続きができる態勢を構築・整備しています。
- お客さまにより分かりやすく最適な情報提供が実施できるよう、家族構成や世代、リスク選好に応じた保障カテゴリ毎の必要保障に関するコンサルティングの改善を行っております。

オンライン保険相談
ご自宅や、パソコンスマホ、タブレットで、お気軽に保険相談ができるサービスです

外出先から
いつでも
どこでも
相談できる！

無料で
納得いくまで
相談できる！

画面で説明して
もらえるので
わかりやすい！

無料だから
納得いくまで
相談できる！

スタッフがほぼ女性！
ご家族の悩みが
お悩みを解決！

リモートワークやおうち時間の合間に
ご自宅で保険相談はいかがですか？

オンライン保険相談の流れ

オンライン総合コンサルカード 目次 (※はスライド番号)

項目	詳細	目次
1	はじめに	1
2	保険の種類	2
3	保険の選び方	3
4	保険の加入方法	4
5	保険の相談	5
6	保険の加入後のサポート	6
7	保険の更新	7
8	保険の解約	8
9	保険の請求	9
10	保険の補償	10
11	保険のメリット	11
12	保険のデメリット	12
13	保険の注意点	13
14	保険のまとめ	14
15	お問い合わせ	15

アフターフォロー・保全手続き

- 当社では、「お客さまの不安を解消すること」、「お客さまに安心を届けること」、「お客さまの人生に寄り添うこと」等の考えに基づき、『いつまでも続く安心のアフターサービス』を掲げ、3つの安心サービスを提供します。
 - (1) 手続き安心フォローサービス（各保険会社へのお手続き方法の案内・取次ぎ・代行）
 - (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ならびに申込時の内容確認）
 - (3) つづく安心フォローサービス（電話・DM・オンライン面談等を通じて、支払等のお手続きのご案内や加入内容の確認ならびに最新の情報のお知らせ）

わかる！みつける！あなたの保険
ほけん百花
いつまでも続く安心のアフターサービス

3. お客様にとって分かりやすい情報の提供

分かりやすい情報の提供

- 当社では、保険商品の内容等について、保険の仕組みや保障内容、特に外貨建保険や変額保険など、ご加入時に保険金・給付金等の金額が確定しておらず、保険料の資産運用リスク等がお客様のご負担となる投資性の強い商品（特定保険契約）については、お客様のご意向（検討目的）はもちろんのこと、投資経験や知識等の情報を踏まえ、「保険設計書」や「注意喚起情報等」を活用し、リスクやお客様のご負担となる費用等に関する情報を分かりやすく説明しています。
- 契約概要や商品パンフレット等を用いて、保険商品ごとにお支払い事例を示して分かりやすく説明しています。特に同種の商品の内容を比較説明する際には、顧客ニーズおよび医療技術の進歩等を踏まえて、商品ごとの特性、差異をより丁寧に説明しています。
- 情報をより分かりやすく提供するために、お客様の属性や状況を踏まえたうえの意向把握に至る情報提供やご意向に沿った保険商品の選定におけるツールを充実、改善することを図っています。2021年度は、お客様と画面共有が可能なタブレット端末を増設しました。
また、体験型店舗の新設や「自身の健康状態を知る」イベント開催を通じ、『健康増進』への保険活用の提案を実施しました。

体験型店舗
「ほけん百花」新宿タカシマヤ
タイムズスクエア店をオープン



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

従業員教育、金融リテラシー

- 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。

2022年3月末在籍1年以上の店舗
販売担当者

FP資格保有率(%)	88.6
うち2級以上(%)	78.4

従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

- 当社では、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丁寧な提案ができるよう、商品特性も観点に入れた指標を用いて適切に設定しております。

5. 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築

利益相反管理態勢

- 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規範」、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。

5. 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築

適切な保険募集管理態勢の確保

- 保険商品の提案に際し、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、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。
- 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。
- 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）の保険商品やお客さま本位の業務運営方針に反する募集行為が行われないう、徹底しています。

6. お客さま本位の業務運営の実効性を高める取組み

実効性を高めるための体制整備

- 外部評価機関による「覆面調査」を継続実施し、法令遵守状況とサービスレベルを月次の「リスクコンプライアンス委員会」にてモニタリングし、対応品質向上に取り組みました。
- 諸会議や研修等を通じてお客さま本位の業務運営方針を継続的に周知するとともに、四半期に一度eラーニングで自身の行動について振り返りを行うことを通じて浸透度等を確認しています。

方針6. お客様本位の業務運営の実効性を高める取組み

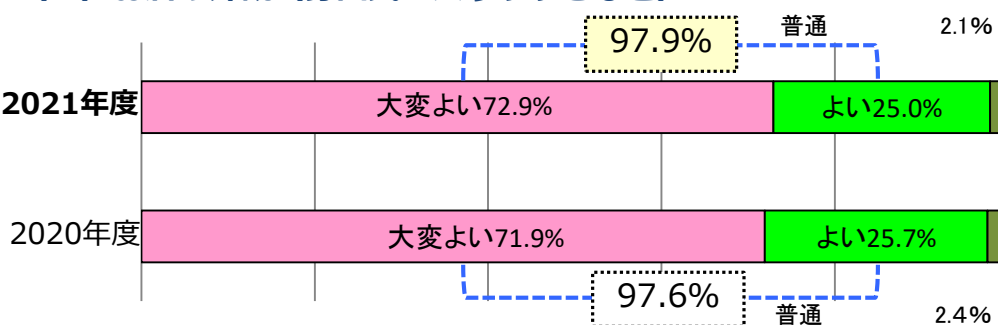
【評価指標(KPI)の状況】

➤ 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。

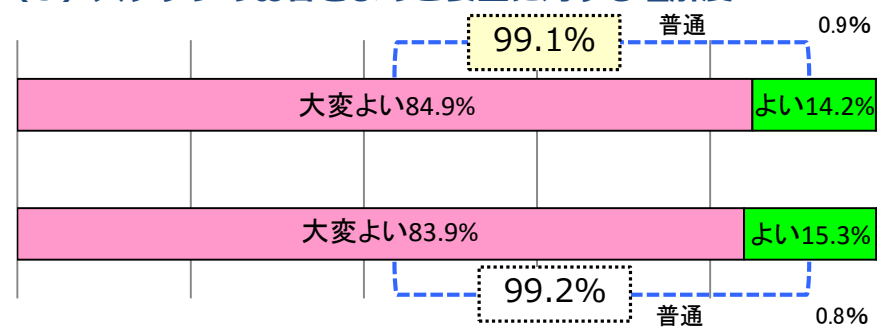
お客様満足度

・満足層「大変よい」「よい」の合計

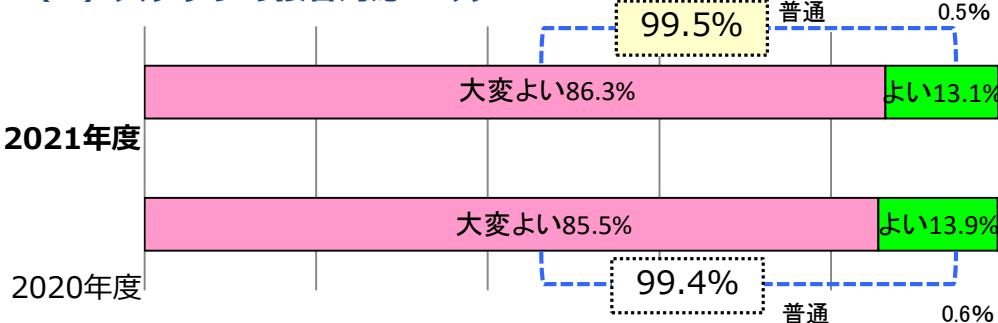
(1) お店の外観（雰囲気・入りやすさなど）



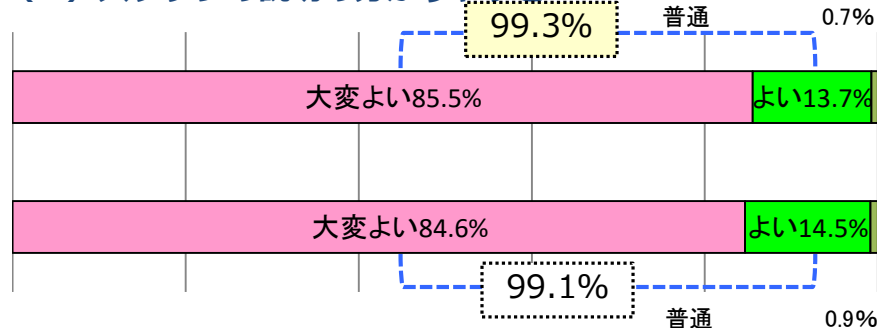
(3) スタッフの接客に対する理解度



(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

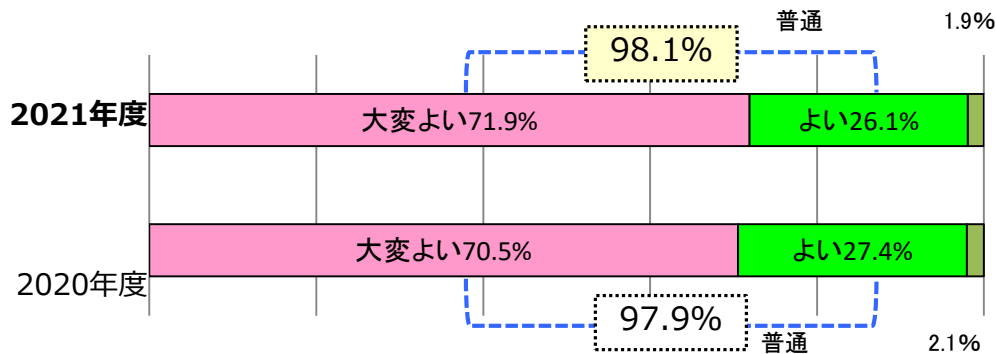


手法	アンケート	回収方法	ご来店時ならびにお申込み時 (ご来店時は2018年1月より実施)	実施時期	2021年4月～ 2022年3月	回収数	16,054名
----	-------	------	-------------------------------------	------	---------------------	-----	---------

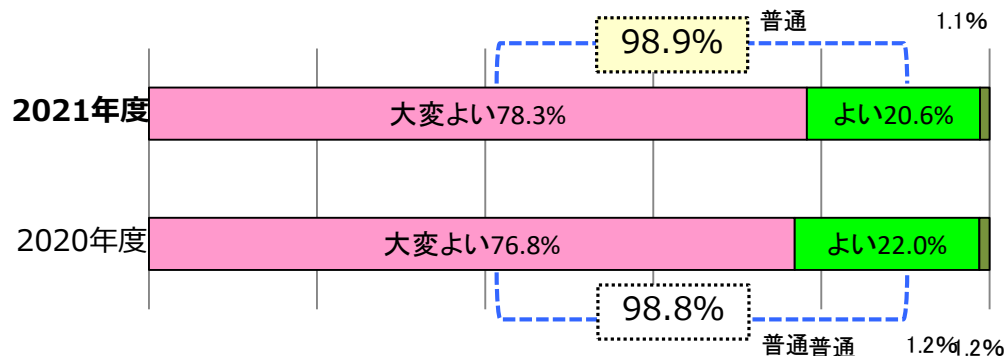
お客さま満足度

・満足層「大変よい」「よい」の合計

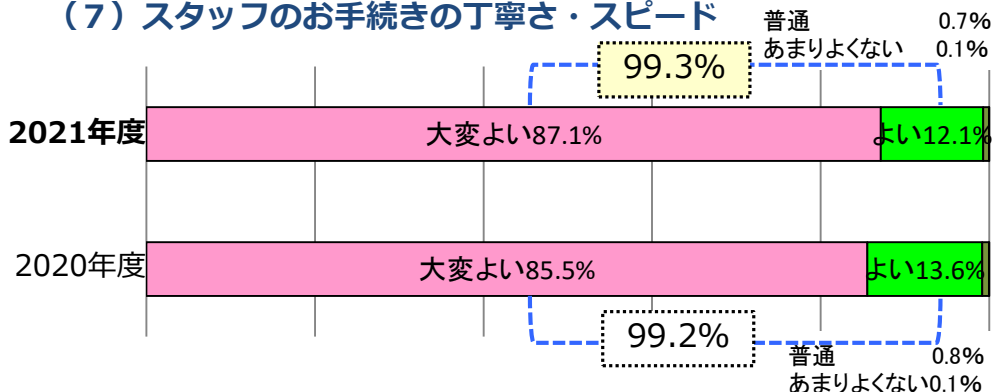
(5) 取扱い商品の充実度（豊富さ）



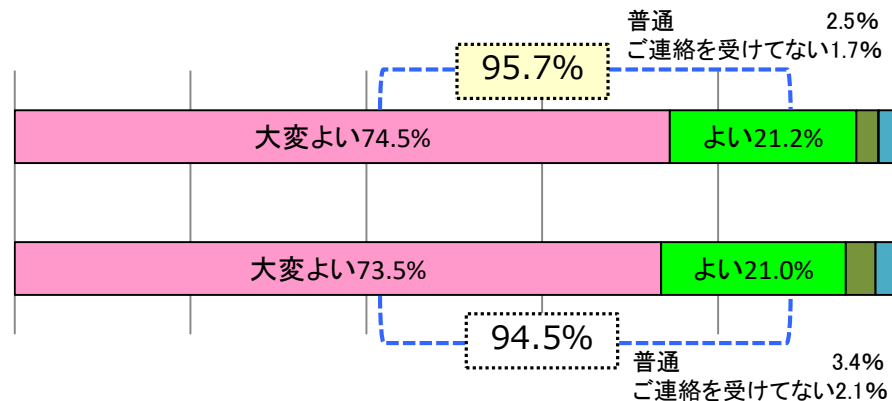
(6) ご提案プラン内容の満足度



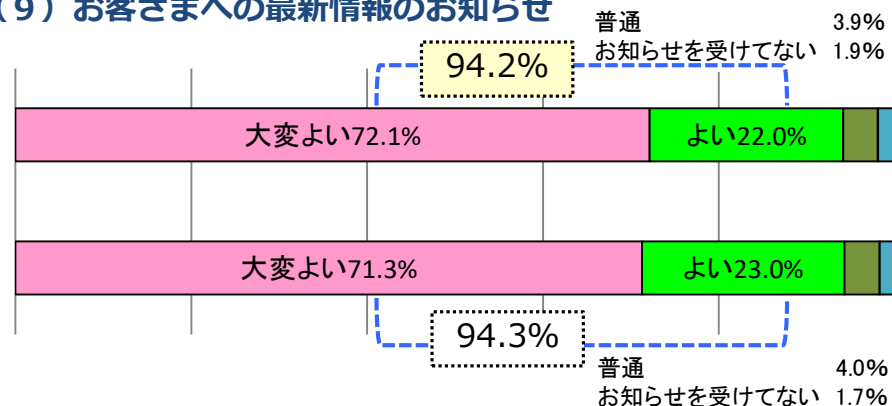
(7) スタッフのお手続きの丁寧さ・スピード



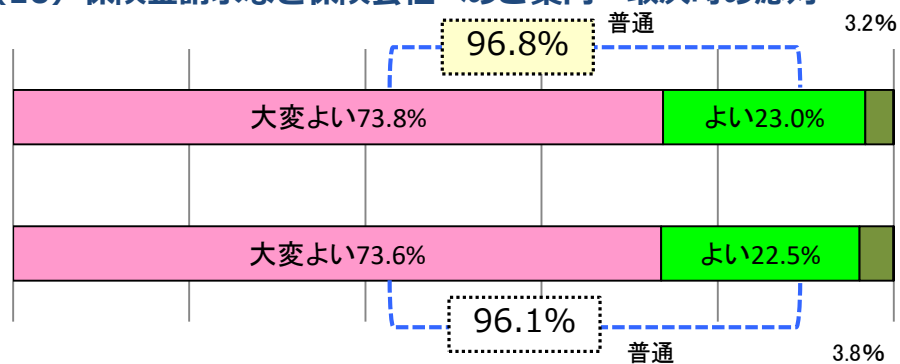
(8) 保険証券到着確認のご連絡時のスタッフの応対



(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】

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

2021年度 年間の総相談件数・ご契約者数・
総相談件数における苦情発生件数

年間の総相談件数	58,784件
年度末ご契約者数	176,733名

2020年度 年間の総相談件数・ご契約者数
総相談件数における苦情発生件数

54,870件
159,869名

	苦情件数	構成比	発生率
新契約関連	32	18.5%	0.05%
保全関連	9	5.2%	0.02%
接客対応	40	23.1%	0.07%
マナー	31	17.9%	0.05%
保険会社関連	23	13.3%	0.04%
その他	38	22.0%	0.06%
合計	173	100.0%	0.29%

	苦情件数	構成比	発生率
	30	18.4%	0.05%
	8	4.9%	0.01%
	24	14.7%	0.04%
	28	17.2%	0.05%
	28	17.2%	0.05%
	45	27.6%	0.08%
	163	100.0%	0.29%

※発生率は総相談件数に対する発生割合

[参考]金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営方針」との関係

- 当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則(以下、金融庁原則)」を採択し、「お客さま本位の業務運営方針」をホームページで公表しております。金融庁原則と当社方針との関係は以下のとおりです。
- 金融庁原則の詳細につきましては、金融庁ホームページ([こちら](#))でご確認ください。

金融庁原則と当社方針との対応関係

金融庁原則		対応する当社方針
2	顧客の最善の利益の追求	方針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 方針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 方針6. お客さま本位の業務運営の実効性を高める取組み
3	利益相反の適切な管理	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
4	手数料等の明確化	方針3. お客さまにとってわかりやすい情報の提供
5	重要な情報のわかりやすい提供	方針2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供 方針3. お客さまにとってわかりやすい情報の提供 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
6	顧客にふさわしいサービスの提供	方針2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供 方針3. お客さまにとってわかりやすい情報の提供 方針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
7	従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	方針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 方針6. お客さま本位の業務運営の実効性を高める取組み