

「お客様本位の業務運営方針」活動報告



私たちホロスプランニングは、お客様の様々なご要望にお応えするため、複数の保険会社商品を取り揃えている保険代理店です。私たちは保険商品を通して、お客様が夢を叶えること、幸せな暮らしを送ること、“あなたらしい素敵な「活き方」を実現すること”を応援します。

今回は2017年度に公表した「お客様本位の業務運営方針」に関する取組み成果をご報告致します。
集計期間：2017年8月1日～2018年7月31日

活動概要

社内保有資格

私たちホロスプランニングは、営業社員がお客様の“想い”をしっかり受け止めて応えるため、コミュニケーション能力や専門知識の継続的な自己研鑽が重要と考えます。そこで、営業職員を「将来設計士」(※1)と位置づけ、社内の資格制度として運用しています。また、専門知識習得のため、外部資格取得も推進・支援しています。

将来設計士（社内認定資格制度）

認定基準：下記5項目より認定

【保険契約取扱高】 【保険契約継続率】 【法令順守】
【社内研修受講率】 【保有資格】

		社内割合
名誉将来設計士	2名	1.1%
特級将来設計士	6名	3.4%
上級将来設計士	9名	5.0%
一級将来設計士	14名	7.8%

FP資格(※2)

社内割合
184名：86.0%（うち、CFP 8.9%）

公的保険アドバイザー

一般社団法人 公的保険アドバイザー協会

社内割合
42名：23.5%

※1) 将来設計士 ホロスプランニングのファイナンシャルプランナーは資産運用や不動産、趣味にいたるまで、さまざまな知識と経験をそなえた「人生の達人」ばかりを揃えました。共に夢を叶えるパートナー。それが「将来設計士」です。

※2) FP資格 ホロスプランニングでは社内基準として、CFP・AFP（特定非営利活動法人日本ファイナンシャル・プランナーズ協会認定FP）およびTLC（一般社団法人生命保険協会認定FP）をFP資格と定めています。

ご契約件数

私たちホロスプランニングは、お客様の“想い”に沿った保険商品を可能な限りお届けするため、多くの保険会社と保険募集委託契約を締結し、さまざまな保険商品を取り揃えています。そこで、ご契約件数自体がお客様から指示を得た評価のひとつと考えています。2017年度末のご契約件数は以下の通りです。

ご契約件数 245,320件

個人のお客様 88.5%

生命保険 85.29%

法人のお客様 11.5%

損害保険 14.71%

上記は各保険会社より弊社顧客管理システムへ提供されたデータです

保険契約の継続率

長期にわたってのお付き合いとなる保険契約は、お預かりすることがゴールではありません。お客様との信頼関係を維持することが重要であると考え、保険契約継続率を業務品質を可視化する指標のひとつと考えています。

生命保険継続率

当社取扱保険会社のうち、2017年度（2017年8月1日～2018年7月31日）において、新たにお預かりしたご契約件数の多い順から3社を当社の「生命保険継続率」としてご報告致します。

なお、継続率の基準は、各社で定めるところによります。

【ソニー生命保険㈱】 継続率 97.8%

※ソニー生命保険㈱では、お預かりしている契約のうち2017年8月1日契約日～2018年7月31日成立日の契約を100とし、2018年8月1日時点で契約が継続されている割合を生命保険継続率としています。

【オリックス生命保険㈱】 MOF13 97.2%
MOF25 94.8%
MOF37 92.4%

※オリックス生命保険㈱では、「MOF」を生命保険継続率としています。MOFとは、集計対象期間に成立となったご契約のうち、保険料が一定回数において払込頂いたご契約の割合を表す指標となります。

MOF13：集計対象期間に成立したご契約のうち、保険料払込回数が13回以上継続された割合
(集計対象期間：現在を起算点として14ヶ月前までの1年間)

MOF25：集計対象期間に成立したご契約のうち、保険料払込回数が25回以上継続された割合
(集計対象期間：現在を起算点として26ヶ月前までの1年間)

MOF37：集計対象期間に成立したご契約のうち、保険料払込回数が37回以上継続された割合
(集計対象期間：現在を起算点として38ヶ月前までの1年間)

【チューリッヒ生命保険㈱】 IQA24 97.3%

※チューリッヒ生命保険㈱では、「IQA24継続率」を生命保険継続率としています。IQA24とは、ご契約をお預かりしてから2年間の継続率を示す指標となります。

損害保険継続率（自動車保険更改率）93.8%

※損害保険契約においてご契約が当社内で更新手続きされたご契約の割合を「損害保険継続率」としています。

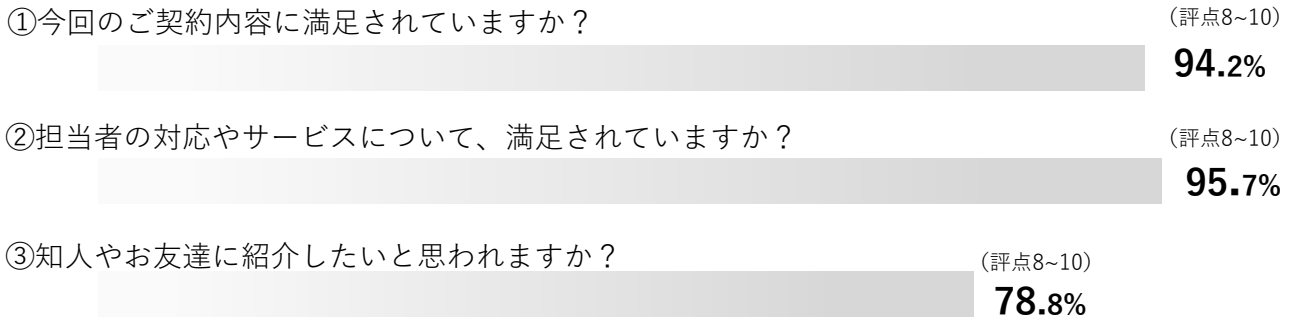
同一保険会社同士でのご契約更新はもとより一定の理由により保険会社を変更し、引き続き当社扱でご契約を更新したのものを含みます。

品質評価

当社ではプロジェクトチームが中心となって「顧客満足度」のモニタリング手法を確立させています。ここで頂いた貴重なご意見をもとに、改善並びに満足度向上を推進しています。調査項目は以下の通りです。
モニタリング方法：インターネット／専用ハガキによるアンケート調査

・顧客満足度（10段階評価）

※当社では、10段階評価のうち8~10点を高評価と定めています。



・面談内容のフィードバック



・お褒め・ご満足の声（抜粋：原文）

30代女性

考えをきちんと聞いてくれて、家族にとって一番いいと思われるプランを提案してくれたので嬉しかったです。全ての疑問に真摯に対応いただきました。今後とも相談などにもっていただきたいです。

40代男性

生活が変わり保険も変更できてとても安心しています。うちの考えを理解してから、それに合う提案をしてくださりととても助かります。長いお付き合いをお願いしたいと思います。今後ともよろしくお願いします。

40代女性

無駄の見直し+不足している部分を補うようなご提案を頂戴し、本当に満足できる内容で切り替えることができました。知らない事を聞け、また、これまで小さな範囲でしか動いていないんだなと感付かされて、有意義な時間を持つことが出来ました。感謝です。

50代男性

いつも親身に相談に乗っていただき、大変感謝しています。また、その時々に応じて、適切なプランを提示していただき助かっています。人生考えないことがたくさんあるのでまた、その時は相談にもっていただければと思います。

20代男性

毎度相談の時間がとても楽しみでした。とてもわかりやすく、丁寧に教えて頂けたので、全く興味がなかったのですが、関心度がかなりあがり知識も増え自分の引き出しが増えました！ありがとうございます。

お客様の声からの取組み

・高評価（8～10）満足度に関して

お客様へのサービス向上とコミュニケーションをより円滑にするために、ポジティブフィードバックを担当の将来設計士へ共有を行っています。

・低評価（1～5）満足度に関して

お客様へのご連絡をカスタマーセンターが行い、その理由を直接お聴きしてフォローを行います。改善策は全国の将来設計士へ共有し、お客様の満足度向上を促しています。

・経営理念の顧客提示に関して

社内調査を行い意見を集約し、より現場で活用しやすいよう会社概要パンフレットの刷新を行いました。また、オフィスミーティングで権限明示プロセスの再確認を定期的に行い、面談ルールの明確化を行っています。

・満足度調査自体の浸透

当初Webアンケート入力のみでの運用を行っていましたが、Webアクセス困難な環境で出来ないという声を頂きました。そこでハガキ記載のフォーマットを作成し、投函頂く形でご意見を収集する環境を用意しました。

次年度に向けた取組み

・アンケート収集率の向上

お客様からのお声は、私たちの励みになります。できるだけ多くの声をいただけるよう、入力作業のご負担が軽減されるアンケート項目の簡素化を図ります。

・フォローコールの取組

お客様へカスタマーセンターより、ご挨拶を兼ねた契約内容確認のフォローコールを実施してまいります。

・ペーパーレス推進

ご契約申込手続きをペーパーレスで行うことにより、契約手続きに伴うお客様のご負担が軽減されます。不備防止にも効果が見込め、結果的に早期成立に繋がります。

ホロスプランニングでは、全社員に対して朝礼や会議・研修等で“お客様本位の業務運営方針”を常に語り掛けてきました。今後もプロジェクトチームが中心となって、この運営方針の継続、改善並びに向上を推進する所存です。