

顧客本位の業務運営方針 の取組状況 KPI

2023年3月31日

株式会社みらいほけん



【2022年度お客様の声】

(2022年4月1日～2023年3月31日)

指摘項目	今年度	昨年度	対前年比
お褒めの言葉	13	(12)	+1
対応漏れ	12	(9)	+3
接客態度・マナー	12	(7)	+5
手続き関連（手続き誤り）	8	(9)	▲1
契約内容確認	7	(2)	+5
事故関連	5	(9)	▲4
手続き関連（説明不足）	5	(8)	▲3
記憶違い	5	(5)	0
事務処理関連	4	(11)	▲7
改定関連	2	(1)	+1
その他	2	(0)	+2
送付物関連	1	(5)	▲4
保険料関連	0	(1)	▲1
合計	76	79	▲3

【お客様アンケートによる結果】

2022年4月1日～2023年2月28日

① 代理店の手続きや日頃の満足度

10点	62.9%
9点	10.8%
8点	14.5%
7点	6.5%
6点	0.5%
5点～0点	4.8%

② 友人知人に現在の代理店をおすすめしてもよいと思いますか？

推奨者	64%
中立者	26.9%
批判者	9.1%

③ 万一の事故や、契約内容を変更する際連絡先の案内方法

良い	75.5%
やや良い・普通	23.9%
やや悪い・悪い	0.5%

④ 担当者が不在の際の対応

良い	73.2%
やや良い・普通	26.0%
やや悪い・悪い	0.8%

⑤ 契約更新の案内到着後の代理店からの連絡のタイミング

良い	76.5%
やや良い・普通	0.5%
やや悪い・悪い	23.0%

⑥ お客様に役に立つ情報の提供

良い	70.9%
やや良い・普通	28.5%
やや悪い・悪い	0.6%

【2022年度お客様の声】

【体制整備の組織体制づくりについて】

当社は損害保険代理店業務・生命保険代理店業務において2017年12月21日にISO9001(登録番号:JUSE-RA-2015)の認証を取得しました。
(2020年12月21日下田支店拡大)。

また、日本創倫株式会社(<https://nippon-sourin.co.jp/>)の外部監査を2020年2022年8月31日に実施し 評価A(優良)と評価されました。

【お客様に余裕のある契約更新】

2023年2月末過去1年における早期更改率は92.9%(前年度91.5%)と余裕あるご案内を実施しております。

【メンバーの資格取得状況】

各種金融資格を中心に積極的に資格取得を取り組んでいます。
メンバーの資格については下記のとおりです。

【本社】

長嶋 雅義

- ・AFP/2級ファイナンシャルプランニング技能士
(特定非営利法人日本ファイナンシャル・プランナーズ協会)
- ・トータルライフコンサルタント(TLC)(生保協会認定FP)
- ・損害保険トータルプランナー(日本損害保険協会認定)
- ・保険代理士(日本損害保険代理協会認定)
- ・相続診断士(一般社団法人相続診断協会)
- ・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)
- ・住宅ローンアドバイザー(一般社団法人住宅金融普及協会)
- ・健康マスター(一般社団法人日本健康生活推進協会)
- ・メンタルヘルスマネジメント(大阪商工会議者・施工商工会議所)
- ・こころ検定3級・4級(文部科学省後援・日本学術会議協力学術研究団体メンタルケア学会)
- ・ASK飲酒運転防止インストラクター(特定非営利活動法人ASK)

金崎 大亮

- ・行政書士(国家資格 申請取次行政書)
- ・Associate of Arts in foreign language
(Glendale Community College. California)
- ・AFP/2級ファイナンシャルプランニング技能士(特定非営利法人日本ファイナンシャル・プランナーズ協会)
- ・トータルライフコンサルタント(TLC)(生保協会認定FP)
- ・損害保険トータルプランナー(日本損害保険協会認定)
- ・保険代理士(日本損害保険代理協会認定)
- ・相続診断士(一般社団法人相続診断協会)
- ・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)
- ・コンプライアンスオフィサー(日本コンプライアンスオフィサー協会)
- ・体育学士(日本大学文理学部体育学科)

【メンバーの資格取得状況】

【本社】

實石 和明

- ・AFP/2級ファイナンシャルプランニング技能士
(特定非営利法人日本ファイナンシャル・プランナーズ協会)
- ・トータルライフコンサルタント(TLC)(生保協会認定FP)
- ・損害保険トータルプランナー(日本損害保険協会認定)
- ・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)
- ・住宅ローンアドバイザー(一般社団法人住宅金融普及協会)
- ・ライフプラン診断士(一般社団法人ライフプラン診断士協会)

杉山れい子

- ・損害保険募集人一般試験(社団法人日本損害保険協会)
- ・損害保険代理店専門試験コンプライアンスコース(社団法人日本損害保険協会)
- ・ライフ・コンサルタント(社団法人生命保険協会)

根岸千春

- ・損害保険募集人一般(一般社団法人日本損害保険協会)
- ・ライフ・コンサルタント(社団法人生命保険協会)

【下田支店】

深澤 松義

- ・AFP/2級ファイナンシャルプランニング技能士(特定非営利法人日本ファイナンシャル・プランナーズ協会)
- ・トータルライフコンサルタント(TLC)(生保協会認定FP)
- ・損害保険トータルプランナー(日本損害保険協会認定)
- ・保険代理士(日本損害保険代理協会認定)
- ・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)

【メンバーの資格取得状況】

【下田支店】

角田 祐二

- ・損害保険トータルプランナー(日本損害保険協会認定)
- ・保険代理士(日本損害保険代理協会認定)
- ・シニア・ライフコンサルタント(社団法人生命保険協会)

戒野 賢治

- ・損害保険トータルプランナー(日本損害保険協会認定)
- ・ライフ・コンサルタント(一般社団法人生命保険協会)

武井 あゆみ

- ・損害保険募集人一般(一般社団法人日本損害保険協会)
- ・ライフ・コンサルタント(一般社団法人生命保険協会)

矢口 順子

- ・損害保険募集人一般(一般社団法人日本損害保険協会)
- ・3級ファイナンシャルプランニング技能士
(特定非営利法人日本ファイナンシャル・プランナーズ協会)
- ・生命保険募集人(一般社団法人生命保険協会)

進士 雅子

- ・損害保険募集人一般(一般社団法人日本損害保険協会)
- ・損害保険専門コース大学課程法律(一般社団法人日本損害保険協会)
- ・3級ファイナンシャルプランニング技能士
(特定非営利法人日本ファイナンシャル・プランナーズ協会)
- ・シニア・ライフ・コンサルタント(一般社団法人生命保険協会)

【チームワーク向上のための社内コア・バリューについて】

1 「お客様にとっての最善を考えよう」

お客様に安心してもらうサービスを提供するために、お客様の立場になって、最善を尽くします。自分と会社のベストを尽くし、必要なこと・できることを考え抜きます。社員全員でお守りするという気持ちが、“安心をいつもそばに届ける”存在としてお客様を支え続けています。

2 「前向きに楽しむ」

私たちは、どんなことも前向きに楽しむことを大切にしています。これは、会社、スタッフの成長、お客様サービスがより良くなるには欠かせない視点です。そのために、笑顔でいること、前向きでいること、楽しむことを意識します。

3 「最後まで諦めずに継続しよう」

仕事をしていると上手くいかないことや壁にぶつかることがあります。そんな時こそ、何事もめげずに最後までやりきろうとする気持ちをもつことが大切です。気持ちがくじけそうになったときこそ、一步でも前進することを心掛けます。

【チームワーク向上のための社内コア・バリューについて】

4 「プロフェッショナルとして向上し続ける」

私たちは、目標を高くもち、成長し続けます。より良い提案・顧客対応のために、「どうしたらお客様のためになるのか？」を自ら考え、勉強し、習得していきます。そうした行動の積み重ねで、プロフェッショナルとして信頼されることを目指します。

5 「感謝の心をもち、表現する」

みらいほけんに関わる全ての人に思いやりをもった行動を心掛けます。ありがとうという気持ちを感謝で表現し、気持ちのよい挨拶からはじめ、気持ちよく働ける環境を目指します。

【チームワーク向上のための社内コア・バリューについて】

6 「自分の体も心も大事にする」

誰もがみらいほけんに居場所があることを感じるができるように、私たちは自分のことを大事にします。そのために、健康を意識して、体を整えること。自分の考えを大切にすることを心掛けます。そうして自尊心を高めることで、みらいほけんでの存在価値を感じることができています。

7 「自分の仕事に責任をもつ」

私たちは自分の仕事と役割に責任をもち、最後まで成し遂げます。何かミスをしてしまったときに、誰かのせいにするのではなく、まずは自分に原因があると認識することが大切です。もし1人で解決できない時は、社内で共有し、仲間の力を借りて解決します。全員がそれぞれの仕事と役割に責任をもつからこそ、最善の価値が提供できるのです。

8 「自ら考え、行動する」

私たちは成果を出すために創意工夫をしながら主体的に考えて行動します。誰かの指示を待っていては期待以上の成果を出すことはできません。目的や目標を設定し、実現に向けたアイデアを実行に移します。そうした行動の先に、成果を出せることを意識します。

【チームワーク向上のための社内コア・バリューについて】

9 「謙虚さをもつ」

人は誰しも物事に慣れてくると、「自分が正しい！」という傲慢さや、「このくらいでいいだろう」という怠慢を引き寄せてしまいます。こうした慢心を引き締めるために、みらいほけんに入社した時の新鮮な気持ちを大切にし、他者からのアドバイスを素直に受け止めるように心がけます。

10 「仲間を大切にする」

みらいほけんでは、共に働くメンバーを大切にします。仲間が悩んでいたたり、困っている場面に遭遇したらどうしたら解決できるかを一緒に考えていきます。そして、仲間を認めて尊重し、協力することを心がけます。それぞれの個性を理解して、チームワークを高めていきます。