



総合保険代理店

株式会社 グッドウイン

〒163-0242
東京都新宿区西新宿2-6-1 新宿住友ビル42階

NEWS RELEASE

TEL : 03-5321-7688 (代表) FAX : 03-5321-7699

2018年11月28日



株式会社グッドウイン

「お客様本位の業務運営に関する方針」

の取り組み状況のご報告について

株式会社グッドウイン（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：梅津明美、以下「当社」）は、「お客様本位の業務運営に関する方針」に基づく取り組みの定着度を評価するための指標（KPI）を定めましたが、その取り組み状況をまとめましたのでお知らせいたします。

取扱保険会社と取扱商品数のラインナップ

⇒お客様にご提案できる商品が多いほど、選択肢が広がり、お一人おひとりのライフプランによりマッチした商品設計が可能となります。

取扱保険会社数

[生命保険会社] : **22社**
[損害保険会社] : **12社**

[合計] : **34社**

※2018年11月現在

主な取扱保険商品数

[生命保険商品数] : **317商品**
[損害保険商品数] : **426商品**

[合計] : **743商品**

※2018年11月現在

生保商品	終身保険	収入保障保険	定期保険	就業不能保障保険	医療保険	特定疾病保険	がん保険
	32商品	18商品	70商品	3商品	55商品	26商品	23商品
損保商品	変額保険	外貨建保険	個人年金保険	学資保険	養老保険	介護保険	
	10商品	25商品	14商品	9商品	19商品	13商品	
	自動車保険	火災保険	傷害保険	その他			
	33商品	77商品	103商品	213商品			

新契約件数



※2018年1月～9月の実績



※2018年1月～8月の実績

お客様向けセミナーの開催数および認定講師の登録

⇒保険会社や提携会社の協力のもと、また自主開催でのセミナーを積極的に開催し、お客様との接点を増やし、より良い情報をお届けしています。

⇒当社では、セミナー講師・相談スタッフを養成していますが、より質の高いセミナー運営を実現するため、厳しい判定をクリアした講師を「認定講師」として登録しています。

セミナー開催実績

2018年

年間 **228** 開催

参加者数 **3,106** 人

※2018年1月～8月の実績

セミナー認定講師

2018年

全国 **43** 名

- ◆札幌 … 5名
- ◆信越・北陸 … 9名
- ◆北関東 … 2名
- ◆東京・首都圏 … 14名
- ◆東海 … 4名
- ◆関西 … 3名
- ◆九州 … 6名

※2018年11月現在

募集人の業務品質向上

⇒ご提案内容・ご相談対応の業務品質向上のためには、より多くの知識を身につける必要があります。そのため、当社ではご提案業務に携わる社員にFP（ファイナンシャルプランナー）資格の取得を推奨し、試験対策講座の提供や継続教育に力を入れています。

募集人在籍数

2018年

705 人

FP取得者人数

2018年

454 人

資格取得率

64%

※2018年9月現在

⇒お客様には契約時だけでなく将来に渡って寄り添っていきたいとの思いから、保全活動に注力していきます。
 早期消滅の減少やご契約の継続率の上昇は、お客様からの情報収集や当社からの情報提供が十分だったことを示す指標であり、ひいてはお客様がご契約内容に満足している証となるものと考えます。

主要生命保険会社の契約継続率



※保険会社によって算出基準が異なるため、あくまで平均値とさせていただきます。

お客様の声に対する対応

⇒当社では、お客様の声のうち「不満足 of 表明」を「苦情」として定義しています。
 苦情を真摯に受けとめ、改善策を社内で共有することによって、より良い業務運営に活かすことができます。

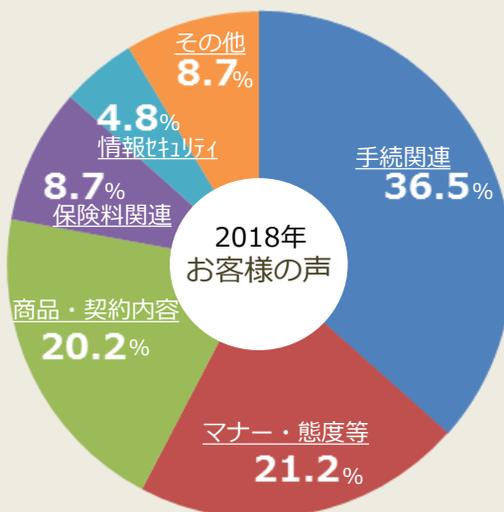
お客様の声

苦情の定義

当社では、お客様から販売活動、サービス提供、商品、事務処理、制度、規程、社員の態度、マナーなどに対する「不満足 of 表明があったもの」を苦情と位置付けています。

2018年 お客様の声

※「お客様の声」には、当社または保険会社に対するご要望も含まれています。



※2018年1月～10月の実績