

「お客様本位の業務運営に関する方針」 定着度合いを評価するための指標(KPI)

2021年12月1日改定

株式会社グッドウイン(以下、「当社」といいます。)は、総合保険代理店として、健全な経営に徹するとともに、社会の一員としてのソーシャルカンパニーを目指し、業務運営において、常にお客様本位で考え、お客様の最善の利益を追求するために、2017年12月より「お客様本位の業務運営に関する方針」(以下、「本方針」といいます。)を定めました。

またその定着度合いを評価するための指標(以下「KPI」といいます。)を併せて公表してまいりました。

この度、2021年1月15日に金融庁より「顧客本位の業務運営に関する原則」の改訂が公表されたことを受け、当社においても本方針について改訂を行うことといたしました。

改訂に伴い、KPIも新たに設定し、取組状況を公表してまいります。

弊社の事業年度は1月から12月でありますため、KPIは毎年2月～3月に公表しております。

今般、2021年12月に本方針を改訂しましたので、2022年2月に予定しておりますKPIの公表は、参考として、改定前の方針に基くものを公表する予定です。

改定後の本方針についてのKPIの公表は2023年2月を予定しております。

なお、次頁以降は2020年の取組状況をまとめ、2021年3月に公表したものです。



2021年3月1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」に基づく、取り組みの定着度合を評価するための指標（KPI）について、その取り組み状況をご報告いたします。

お客様の様々なニーズに的確にお応えする商品ラインナップ（取扱保険会社）

- お客様にご提供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。

当社では、主な保険種類ごとに、お客様に推奨する保険会社を以下の通り定めています。人気の高い商品であるなど、いずれもお客様にとって有利かつ受け入れやすいことを条件としており、最新かつ最良のご提案となるよう、事業年度ごとに統計をとった上で、推奨保険会社の見直し、入替を実施しています。

- ◆ 前年の売上実績において上位5社の商品
- ◆ 当年度に新発売となった商品
- ◆ 商品改定等（取扱基準や付加できる特約の増設など）などにより、商品の独自性や優位性が認められるもの

取扱保険会社（2021年1月現在）

■ [生命保険] 取扱保険会社（24社）

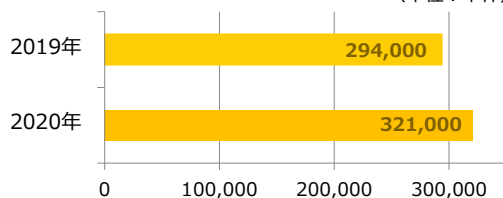
- ・アクサ生命保険株式会社
- ・アクサダイレクト生命保険株式会社
- ・朝日生命保険相互会社
- ・アフラック生命保険株式会社
- ・エヌエヌ生命保険株式会社
- ・FWD富士生命保険株式会社
- ・オリックス生命保険株式会社
- ・ジブラルタ生命保険株式会社
- ・ソニー生命保険株式会社
- ・S O M P Oひまわり生命保険株式会社
- ・第一生命保険株式会社
- ・第一フロンティア生命保険株式会社
- ・フーリット・ライフ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド
- ・東京海上日動あんしん生命保険株式会社
- ・日本生命保険相互会社
- ・ニッセイ・ウェルス生命保険株式会社
- ・ネオファースト生命保険株式会社
- ・はなさく生命保険株式会社
- ・富国生命保険相互会社
- ・マニユライフ生命保険株式会社
- ・三井住友海上あいおい生命保険株式会社
- ・明治安田生命保険相互会社
- ・メットライフ生命保険株式会社
- ・メディケア生命保険株式会社

■ [損害保険] 取扱保険会社（12社）

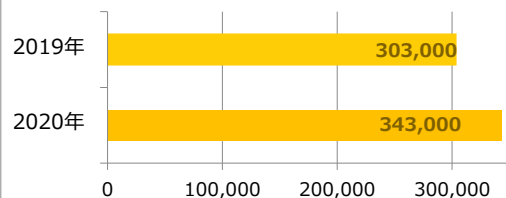
- ・あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
- ・A I G損害保険株式会社
- ・セコム損害保険株式会社
- ・セゾン自動車火災保険株式会社
- ・損害保険ジャパン株式会社
- ・Chubb損害保険株式会社
- ・フーリット・インシュアランス・カンパニー・リミテッド
- ・東京海上日動火災保険株式会社
- ・日新火災海上保険株式会社
- ・ニューインディア保険会社
- ・三井住友海上火災保険株式会社
- ・楽天損害保険株式会社

保有契約件数

生命保険 保有契約件数
(単位：千件)



損害保険 保有契約件数
(単位：千件)



募集人の品質向上

- ご提案内容・ご相談対応の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。

募集人のFP資格取得率

	FP資格取得率
2018年	64.4%
2019年	72.8%
2020年	73.6%

保全活動の強化

- お客様には契約時だけでなく将来にわたって寄り添っていききたいとの思いから、保全活動に注力してまいります。高い継続率の維持はお客様に最適な商品を提供し、契約後も情報提供等のアフターサービスがしっかり行われている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。

契約継続率

	契約13カ月目継続率	契約25カ月目継続率	契約37カ月目継続率
2019年	97.0%	92.2%	86.7%
2020年	96.7%	92.3%	85.1%

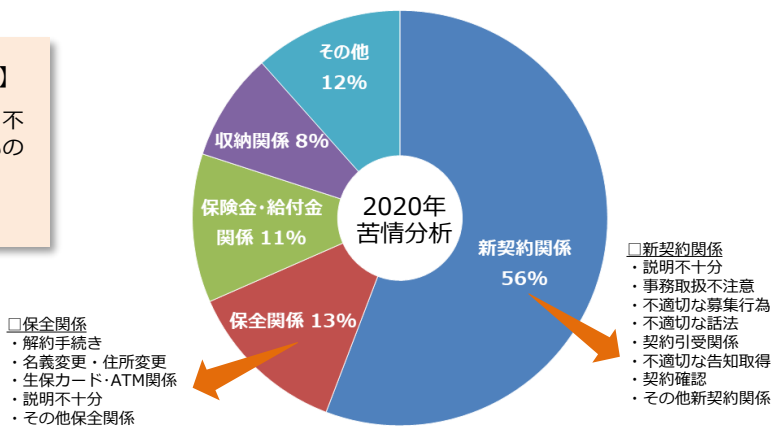
お客様の声に対する対応

- 当社では、お客様の声のうち「不満足の原因」を「苦情」として定義しています。苦情を真摯に受けとめ、改善策を社内でも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

【当社の苦情の定義】

当社の業務等に対する不満足の原因があったもの（現状に不満があり、改善を求めるもの）



モニタリング実施結果

当社では、業務品質の向上を目的として、2020年は下記のモニタリング（お客様へのアンケート調査）を実施しました。契約時の募集人が退社した契約について、後任の担当者による情報提供や保全手続きなどのアフターサービスがしっかりと行われているかについて確認しました。

実施月	モニタリング対象契約	送付数	回答数	回答率
1月	募集人退社契約	476	110	23.1%

結果として、後任の担当者（募集人）の対応が不十分な事例が確認され、アフターフォロー体制の充実を課題として認識いたしました。一方、後任の担当者への「お褒めの言葉」もいただきました。今後も広くお客様の声に耳を傾け、サービス向上に努めてまいります。