

「お客様本位の業務運営に関する方針」 取組み状況についてのご報告

2022年12月1日改定

2022年3月22日公開

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、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、以下、ご参考までに2021年12月改定前の指標に基づいたデータ(2021年度)を公表いたします。

「お客様本位の業務運営に関する方針」 取組み状況についてのご報告

2022.06.15追記

なお、現時点で改定後の方針に対する取組みが進捗している項目について、以下ご報告いたします。

新・方針1 「お客様本位の業務運営の実現」への取組

2021年12月23日、執行役員会を開催し、「お客様本位の業務運営に関する方針」の改訂について承認を得ました。
2022年2月18日、第14回全国幹部会議において、同方針の改訂および、内容についての周知を徹底いたしました。
同時に社内イントラネットに同方針を掲載し、広くお客様にご案内するよう周知いたしました。

当社の教育・研修資料である「コンプライアンス基本方針(マニュアル)」を改訂し、同方針についての記載を追加しました。

新・方針2 お客様に最適な保険商品のご提案と質の高いサービスのご提供

2022年6月より、お客様対応履歴を記録するシステムを一新、お客様のご意向に沿った商品を販売方針に基づいて提案しているプロセスが、より明確に記録できるようになりました(GoodwinNavi「新意向記録システム」)
新システムでは、高齢のお客様への説明、変額保険や外貨建て保険の説明が十分になされていることへの記録がより明確につけられるようになり、お客様対応の適切性についての検証がより容易になると共に、常に必要な確認事項をチェックしながら記録を進める仕様になっているため、万一、説明漏れがあっても後日リカバリーすることができるのも新システムの特徴です。

また、2021年からはアフターフォローの取組みも開始しています。「契約内容の一覧」のご提供を始め、保険では対応できない、相続等の手続き、防犯対策など他業種と提携し、必要に応じたご紹介をする制度(シニアライフ事業者のご紹介制度)も確立しており、より一層のお客様サービスの実現ができています。

新・方針3 利益相反の適切な管理

前述の新システムの導入により、当社における販売傾向の検証がしやすくなりました。
手数料の多寡に捕らわれることなく、当社販売方針に沿った提案がなされているかの検証を強化します。

新・方針4 お客様の声を経営に反映する取組

当社では定期的にモニタリングを実施、お客様の直接的な「声」を収集し、業務の改善、より実践的なサービスの提供に取り組んでいます。
なお、アフターフォローの取組みに関してのモニタリングを2022年3～4月期に実施しましたので、併せて公表いたします。

新・方針5 方針の浸透に向けた取組み 教育体制の確立

当社では、goodwincollegeというeラーニングシステムを2021年までに拡充し、各社の商品、規程等のルール、公的社会保険制度の概要をはじめとして周辺知識についての豊富な教育コンテンツを用意し、全募集人には毎月一定の研修を受講するよう義務づけております。またFP資格の取得推進を奨励し、募集人の知識向上に努めています。

これら新方針に基づく取組みについては、改めてより具体的に公表する予定です。

なお、以下、ご参考までに2021年12月改定前の指標に基づいた取組状況のデータ(2021年度)を公表いたします。



物語を、あなたと。

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」

取り組み状況のご報告

2022年3月22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（2022年1月現在）

■ [生命保険] 取扱保険会社（25社）

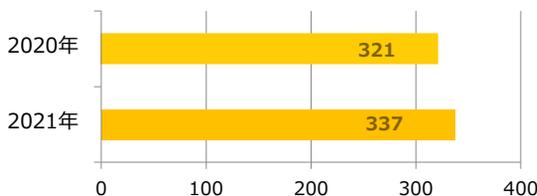
- ・ アクサ生命保険株式会社
- ・ アクサダイレクト生命保険株式会社
- ・ 朝日生命保険相互会社
- ・ アフラック生命保険株式会社
- ・ エヌエヌ生命保険株式会社
- ・ FWD生命保険株式会社
- ・ オリックス生命保険株式会社
- ・ ジブラルタ生命保険株式会社
- ・ ソニー生命保険株式会社
- ・ S O M P O ひまわり生命保険株式会社
- ・ 第一生命保険株式会社
- ・ 第一フロンティア生命保険株式会社
- ・ チューリッヒ生命保険株式会社
- ・ 東京海上日動あんしん生命保険株式会社
- ・ なないろ生命保険株式会社
- ・ 日本生命保険相互会社
- ・ ニッセイ・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（13社）

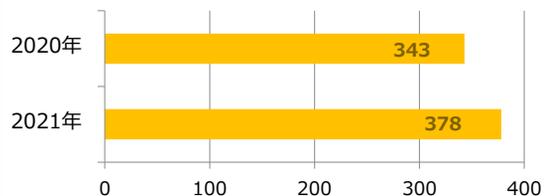
- ・ あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
- ・ アクサ損害保険株式会社
- ・ A I G 損害保険株式会社
- ・ セコム損害保険株式会社
- ・ セゾン自動車火災保険株式会社
- ・ 損害保険ジャパン株式会社
- ・ Chubb損害保険株式会社
- ・ チュリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド
- ・ 東京海上日動火災保険株式会社
- ・ 日新火災海上保険株式会社
- ・ ニューインディア保険会社
- ・ 三井住友海上火災保険株式会社
- ・ 楽天損害保険株式会社

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
2019年	72.8%
2020年	73.6%
2021年	74.5%

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
2020年	96.7%	92.3%	85.1%
2021年	96.8%	92.4%	86.7%

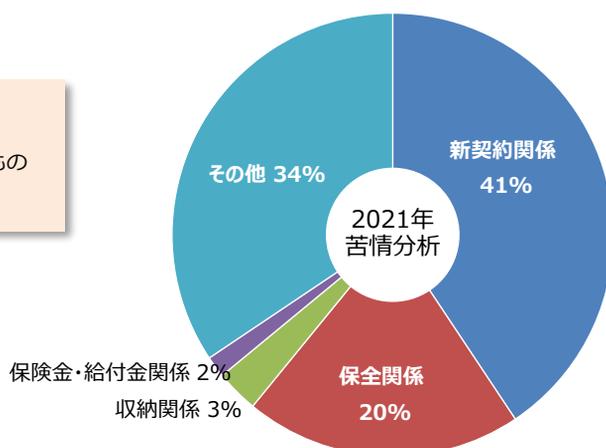
お客様の声に対する対応

- 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しております。

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、改善を求めているもの)



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、モニタリング（お客様へのアンケート調査）を実施しています。2021年は以下のモニタリングを実施いたしました。

実施月	モニタリング対象契約	送付数	回答数	回答率
1月	特定保険契約（契約者：70歳以上）	397	147	37.0%
8月	特定保険契約（契約者：40～65歳）	505	102	20.2%

上記モニタリングの結果、保険募集時における意向確認の実施状況について確認することができました。また、お客様のアフターフォローについて、お客様のご要望等を確認することができました。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。