「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

物語を、あなたと。
株式会社 グッドウイン

2023年6月20日報告

[取組1]社内への周知と浸透

社内会議での本方針共有の実施、年1回以上の社内周知の徹底

2021年12月23日　第19回執行役員会議

「お客様本位の業務運営に関する方針」の改定(2021年12月1日付)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

同方針の改定および、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全社員に向けて周知いたしました

2022年9月16日　コンプライアンス委員会

同方針の金融庁ホームページ掲載状況について報告いたしました

2023年2月9日　第20回執行役員会議

2022年度の取り組み状況についての報告および、2023年方針の一部改定について承認を得ました

2023年3月17日　第16回全国幹部会議

同方針の改定および、内容についての周知を徹底いたしました

また、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全社員に向けて周知いたしました

また、当社の教育・研修資料である「コンプライアンス基本方針」に、同方針についての記載を追加しさらなる周知を図っています

[取組2]お客様のニーズに的確にお応えする商品ラインアップ(取扱保険会社)

当社が代理店として委託を受けている保険会社は、以下の通りです(2023年6月現在)

取扱生命保険会社(27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
・SBI生命本株式会社
・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
・SOMPO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
・マニュ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
・楽天生命保険株式会社

取扱損害保険会社(15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
・AIG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
・ソニー損害保険株式会社
・損害保険ジャパン株式会社
・Chubb損害保険株式会社
・ﾁｭｰﾘｯﾋ・ｲﾝｼｭｱﾗﾝｽ・ｶﾝﾊﾟﾆｰ・ﾘﾐﾃｯﾄﾞ
・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
・三井ダイレクト損害保険株式会社
・楽天損害保険株式会社

2023年6月20日報告

[取組3]リモート(オンライン)面談スキル向上への取り組み

コロナ禍を契機として、「リモート」業務のインフラ整備が一気に進み、お客様との「リモート」面談が可能となりました
これを受けて、当社においても「リモート面談」のスキル獲得・向上のため、研修の実施、コンテストを兼ねたロープレ実施等を経て、多くの社員が、リモート面談のスキルを身に着けています
お客様のご都合に合わせた相談方法の選択肢が広がることにより、利便性の向上が大いに期待できます

さらに、社員の中から選抜し、リモート面談の「プロフェッショナルチーム」を養成することにより、ご提案からお手続きまで、「フルリモート」でお客様にご満足いただけるご対応を実現しています
2023年6月時点の「プロフェッショナルチーム」構成メンバーは36名です(3月時より3名増加しました)

「フルリモート」でのご対応が浸透することにより、今までご対応が難しかった、遠方にお住まいのお客様、当社営業拠点のない地域にお住まいのお客様に対しても、「対面」と同等のサービスをご提供できるようになりました

当社では、「プロフェッショナルチーム」養成を継続的に実施し、利便性をさらに高めてまいります

[取組4]新システム導入

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」)

特に、高齢のお客様等、配慮が必要なお客様への説明、変額保険や外貨建て保険等の「特定保険契約」については、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

さらに、記録内容を上席者や管理部門の担当者が点検、指導した内容も同時に記録することができるため、より一層の品質向上に寄与するものと思います

また、当システムは「アフターフォロー」「保全」対応記録機能も備えており、お客様とのコンタクトを継続的に記録することによりお客様との信頼関係を高めるために活用することも開始しています

新システム導入から1年となることを契機とし、システムおよび運用ルール上の利便性を高めるための取組として、社内に向け「意向記録システム」に関する意見募集を実施しました
それを受け、それぞれ立場の異なるメンバー(拠点長、拠点事務社員、営業社員、システム担当社員、コンプライアンス担当社員)により、「意見交換会」を開催しました(2023年4月21日)

営業現場と本社管理部門が協力し合い、様々な視点から改良を加える取り組みは、今後も継続し、品質の向上に努めます

2023年6月20日報告

[取組5]アライアンス企業のラインアップ

当社と提携しているアライアンス企業について、お客様向けパンフレットにてご案内しています(2023年6月現在　8社)
保険商品だけでは対応できない、相続等の手続き、防犯対策などの他業種と提携し、必要に応じてご紹介をする取組みであり、
より一層のお客様サービスを目指しています

社会保険労務士・・・・・・・・障害年金の裁定請求の支援等
行政書士・司法書士・・・・・相続相談、「家族信託」手続き等
警備保障・・・・・・・・・・・・・・「見守り」サービス等
シニアライフ・・・・・・・・・・・・介護、葬儀、お墓の相談等

[取組6]継続率の推移

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ご満足いただいている証となるものと考えます
当社では、社員ごとの継続率も把握しており、必要に応じて個別指導の対象としいます

	契約13ヶ月目継続率	契約25ヶ月目継続率	契約37ヶ月目継続率
2020年	96.7%	92.3%	85.1%
2021年	96.8%	92.4%	86.7%
2022年	96.8%	92.4%	86.9%

[取組7]販売データに基づく推奨会社選定

事業報告書の提出(3月)に時期をあわせ、年に1回、販売傾向のデータを集計、分析しています
結果、保険種類ごとに実績の高い保険会社を「推奨会社」としてお客様にご提案する方針をとっております

2023年6月20日報告

[取組8]お客様の声の収集と分析、社内共有

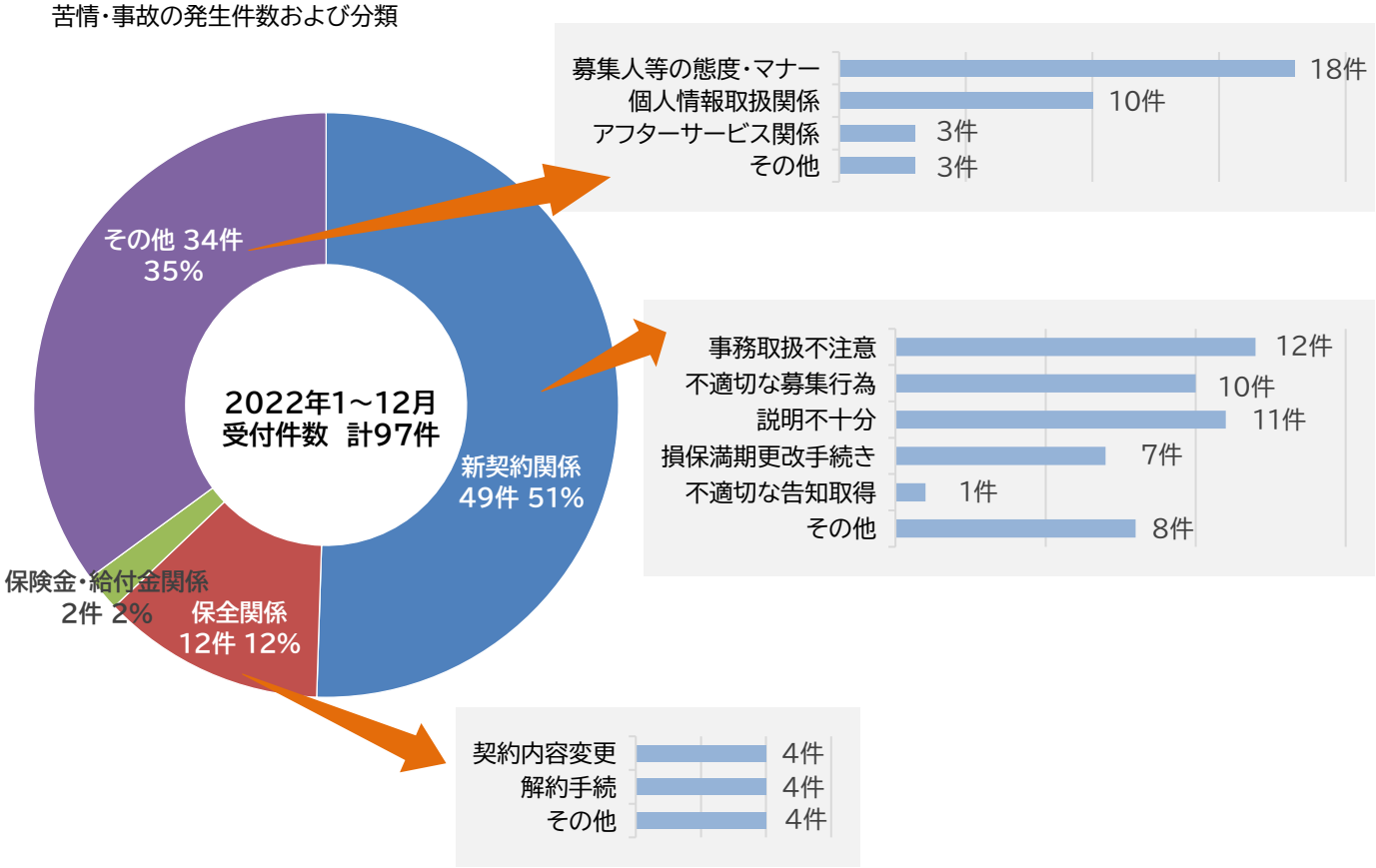
お客様からお寄せいただいた「声」を、当社社員の今後の募集活動に活かすため、繰り返し発生状況の共有と研修を実施しています

2022年9月16日、コンプライアンス委員会を開催し、2022年上期(1月～6月)に発生した「お客様の声」「苦情・事故」事案の状況を報告すると共に、発生原因等の分析、再発防止策の報告および拠点別発生状況について報告しました
「苦情・事故」について、複数の類似事案が発生している事実を踏まえ、営業現場の意識を高めるために、実効性のある指導、研修を求め、本社管理部門における改善状況の追跡を実施することといたしました

2023年2月9日、コンプライアンス委員会を開催し、2022年下期(7月～12月)を含めた2022年度全期の同発生状況および分析結果を報告いたしました
また、繰り返し発生している事象について、改善策を提出し、承認を得ました

毎月、お客様の声(お褒めの言葉を含む)を社内イントラネットに掲示し、全社員に向けて共有しています
お申出内容、対応結果を共有するだけでなく、再発防止に向けた社内研修資料を添付しています
各拠点においては、前述の共有情報に基づいて、毎月「コンプライアンス研修」を実施し、研修内容、研修の参加状況について記録しています

苦情・事故の発生件数および分類



2023年6月20日報告

[取組8]お客様の声の収集と分析、社内共有

お客様から、直接当社宛に電話・メールまたはレターをいただいた「お褒めの言葉」をご紹介いたします
いただいた「声」は社内で共有し、「好事例」「お客様対応のヒント」として日頃の活動の参考にさせていただいております

2022.01　50代女性

たいへんご無沙汰しております。2016年に保険の見直しをご担当いただきました●●と申します
その節は大変お世話になりました。幸い、保険を使うことなく、今のところ元気に過ごしております
先日、銀行の担当者から、保険の見直し…とは言いませんでしたが、どんな保険に入っているか、不足はないか確認させてほしいと言われたので現在の保険証券を見せ、診断してもらいました
結果、不足も無駄も全くなく、これ以上の保険は探せず、これを組んだFPの方に嫉妬するくらい、と言われました
ご手配頂きました●●様にお伝えしたく、メールさせて頂きました。改めて御礼申し上げます

2022.05　40第女性

担当者を信頼しております
何かあればいつも駆けつけていただき、保険内容の説明をわかりやすくしていただいているので助かっています

2022.05　50代女性

4年前医療保険とがん保険に加入、担当者から保険料免除特約の商品を勧められました
保険料が高くなるので迷いがありましたが、保険料免除をつける意味と重要性を丁寧にご説明頂き、納得しました
昨年胃がんと診断され、入院・手術。退院後、病後の生活設計等、不安に思っていたところ、親身になって適切なアドバイスを頂きました
保険料が免除になったので、個人年金保険を勧められ、納得のうえ契約に至りました
老後の不安も和らぎ、担当者のお客様ファーストの熱い思いに感謝です

2022.06　女性

いつも、お忙しい様なので、こちらのメールにて、お礼をお伝えします。今回の事故の件、ありがとうございました
担当保険屋さんに、スムーズに対応してもらえました。傷害保険の方も事故と合わせて終了しました
万が一の時、連絡すれば、すぐ対応して頂けるので、本当に助かります
こういう万が一、その時に、パッと担当者の顔が浮かんできます。これが安心な保険。なんですよね
私が、担当者を紹介した友人達も、保険を見直しして頂き喜んでました
胸張って紹介できる、いや、したい保険屋さんです！。この度は、本当にありがとうございました!
これからも、よろしくお願いします

2023年6月20日報告

2022.06　50代女性

この度の手続きをとても簡単にできましたこと、本当にありがたいです
担当者がいてくださるので、私は本当に助かります。ありがとうございます
感謝です。どうぞよろしくお願いいたします

2022.08　50代女性

この度、担当者よりご紹介いただき、火災保険を大きく見直しました
これからの自然災害を含む火災などにも対応できる保険を成約させていただきました
急な依頼にも関わらず、迅速かつ丁寧なご対応をしていただきました
皆感謝しております
ありがとうございました

2022.09　匿名

飲み込みが悪く何度も同じ質問をしても、ご親切に色々と教えていただけました
とても印象のいい方でした。お時間があればも少しご相談したかったです

2022.11　匿名
担当者に出会えて、話しして仕事しなきゃという意識になり働きだして、人生変わりました
ありがとうございました

2022.12　60代男性

先日は可愛いカレンダーを送っていただきありがとうございました。クリスマスカードも今年で3枚目になりました
先日紹介した、甥っ子も大変喜んでました
「明瞭な保険説明と、複数社を必ず比較して素人の私にも分かりやすく教えてくれたと」言ってました
また、保険料もお給料から考えて無理のないプランを考えてくれた様ですね
沢山の保険屋さんに会いましたが全く違う保険屋さんですね
保険屋さんよりカウンセラーかな、精神科医かな
もっと早く知り合っていれば違う老後になっていたと思うと少し悔やまれますが知り合えただけ私たち家族は幸せですね
また、来年も親子共々宜しくお願いします
クリスマスに感謝を込めてメリークリスマス!
身体に気をつけて長く長く100歳まで頑張ってください

2023年6月20日報告

[取組9]お客様モニタリングの実施

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

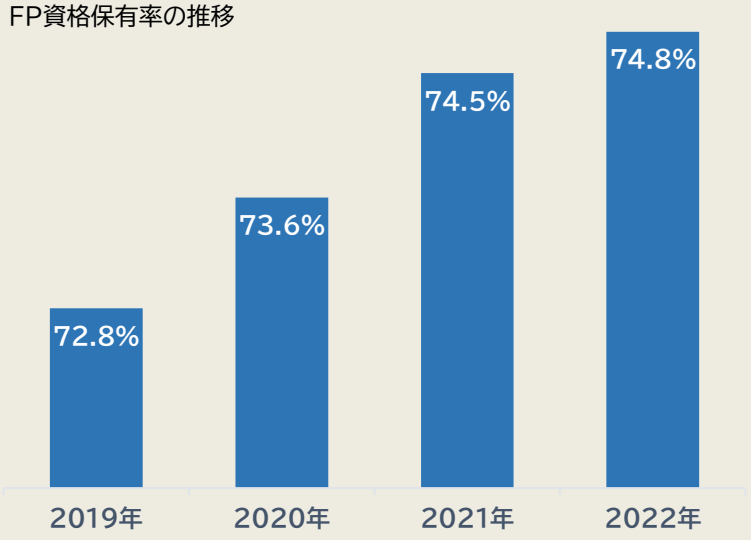
モニタリング結果については別表にてご確認ください

[取組10]FP資格保有の推進

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

2022年12月末時点で、当社営業社員648人中485人がFP3級以上の資格を有しています

FP資格保有率の推移



2022年12月時点
FP3級以上の有資格者(のべ人数)

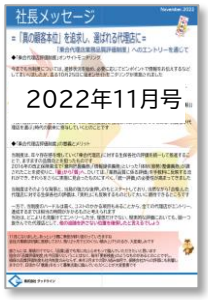
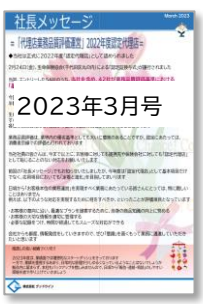
CFP	15名
FP1級	13名
AFP	213名
FP2級	324名
FP3級	485名

2023年6月20日報告

[取組11]Eラーニングコンテンツの充実と、研修の継続的な実施

当社は、各保険会社に協力を要請し、各種研修コンテンツを独自のEラーニングシステム(GoodwinCollege)に掲載している他独自に作成したコンテンツも豊富に用意し、社員が自由に履修できる環境を整えています

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、全営業社員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資格の取得を奨励し、知識向上に努めています

[取組12]役員メッセージの定期的な発信

当社は、毎月月初に会社方針、施策等について、「社長メッセージ」を発信しています
経営の「思い」を定期的に発信することで、全社が一丸となって業務に取り組むモチベーションにつながっています