

経営理念

お客様の想いに寄り添い、困った時に安心をお届けできる「ほっと」ステーションでありたい。

地域の人々に保険以外でもプラスをもたらす存在に。

働く仲間がやりがいを感じ、常に明るく前向きに働ける職場を。

ほけんプラス株式会社は、お客さまの立場にたって、お客さまにご満足いただけるサービスをお届け出来るよう「お客さま本位の業務運営方針」を策定しました。

「お客様の想いに寄り添い、困った時に安心をお届けできる「ほっと」ステーションでありたい。地域の人々に保険以外にもプラスをもたらす存在に。働く仲間がやりがいを感じ、常に明るく前向きに働ける職場を。」という経営理念を掲げております。

保険という力を使って、お客さまと大切なご家族をお守りできるように全力で努めてまいります。上記理念に基づき、お客様視点に基づいた、お客様本位の業務運営を実現すべく、本方針を策定し公表いたします。

基本方針

当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則1～7」を採択した事業者である事をお客さまにお知らせし、原則1に則り、お客様本位の業務運営方針を策定し公表いたします。またこの方針が社内で適切に運用されていることを検証するために重要業績評価指標（KPI）を策定し、年度ごとに結果を公表し、改善に取り組んでまいります。（原則4については当社の取引形態や取扱商品の特性に鑑みて対象としておりません。今後、環境変化等を見据えて適切に対応してまいります）

1. 公正・適切な業務の運営取組（原則2）

当社は、お客さまから信頼を得られるよう、すべてのお客さまに対し、高い企業倫理を保持し、誠実、公正に業務を行います。

2. お客さまの声を活かす取組(原則2, 6)

私たちは、常に現場で起こった出来事やお客さまの声・ご要望を、募集人で共有しフィードバックすることによって、より最適なお提案、最善の対応をさせて頂けるよう取り組んでいきます。

3. お客さまの不利益にならないためにどうするか（原則2, 3, 6）

私たちは、お客さまの好みやこだわり、ここだけははずせないなど、大切な思いをしっかり受け止め、お客さまの不利益につながる無理・無駄がない提案を心掛け、ご要望にお応えできない場合、またはご負担が過大になる場合は、その時点で最善のアドバイスを行います。

4. わかりやすい説明の取組(原則5)

保険の専門用語を使わず、わかりやすく言い直し、重要なポイントは丁寧に説明し、高齢者や障がい者も含めあらゆるお客さまに正しくご理解いただけるよう最大限の配慮に努めます。

5. お客さまに最適な商品の提案（原則5, 6）

お客さまの年齢、家族構成、ライフスタイル、加入目的によっても必要な保険の形は違います。どんな保険が必要かを一緒に考え、お客さまのニーズに合った最適な保険の提案が出来るよう努めてまいります。

6. 従業員の自己研鑽と行動の動機付け（原則7）

私たちが大切にしていきたいと思っているのは「人間力」です。「人間力」を磨くことによってお客さまに寄り添った総合的なアドバイスが出来ると思っています。私たちは社員同士のコミュニケーションを密にし、お客さまの立場に立って行動できる人材の開発に努めます。

具体的な行動

1. 募集ルール遵守に関するガバナンスの強化を実施します。
2. お客さまアンケートや、お客さまの声を品質向上や改善につなげています。
3. 利益相反に関する理解を深めます。
4. お客さまに適切にわかりやすく伝わるよう説明スキルを上げる取り組みを行います。
5. お客さまのニーズに合った最適な商品の提案をするためお客さまの希望する面談方法で、お客さまのご意向を正しく把握します。
6. 社員の自己研鑽
セミナーへの参加や主催を通じて、総合的なアドバイスが出来るよう、知識の習得及びスキルの向上に努めます。またお客さま視点の行動を評価する社内ルールを策定し、お客さまの最善の利益追求を実現する動機付けを行います

具体的な取組み

1. 代理店自己点検 募集人自己点検
2. お客様対応品質向上ミーティングの実施
お客様アンケートを分析し課題を見つけ改善につなげる
3. コンプライアンス研修の中で利益相反のに関するテーマの実施
4. 募集人の説明スキル向上のため、社内で定期的にロープレ監査を行い課題を改善する
5. お客様のご意向確認・対応履歴の記録・管理
6. 生命保険セミナー,ユニバーサルマナーセミナー,医療セミナー・相続セミナー,終活セミナー,経営・会計セミナー等参加
評価制度に社員の顧客の最善の利益を追求するため行動評価シートを導入し、経営者と社員が個人面談を通じて動機付けを図る

2023年度 成果 (KPI)

1. 各年1回実施
2. ◆ お客様アンケート総合満足度8.5pt (10pt中)
◆ 28日早期更改率 94%
3. コンプライアンス研修年4回
4. 年4回実施
5. ◆ 自動車保険継続率 99%
◆ 新モデル手続き率 ※97.7%
6. セミナー参加12回

※新モデル手続きとは
対面ナビ、電話ナビ、マイページ、ケータイQR、Clickartによる手続き

2024年度 目標 (KPI)

1. 各年1回実施
2. ◆ お客様アンケート総合満足度9.5pt以上を達成
◆ 28日早期更改率 95%以上
3. コンプライアンス研修年4回
4. 年6回実施
5. ◆ 自動車保険継続率 99%
◆ 新モデル手続き率 98%
6. 様々な業界のセミナーに参加
経営者と社員の個人面談を年4回実施し行動評価を行う