

お客さま本位の業務運営方針

宣言

1

社訓

私たち株式会社ワングuard保険部は、ほけんの窓口グループの経営理念である「お客さまにとって最優の会社」に共感し、平成23年よりほけんの窓口グループの一員となり福岡県内を中心に店舗展開しております。

●社訓● 「企業は人である」

時代は変わっても、決して変わることの無い理念。

それは人づくりの認識です。

当社では、創業時より「企業は人である」を社訓とし、若い人の情熱が生かせる風土をつくり、能力開発につなげています。

●私たちの姿勢●

常にお客さまを中心にすべてを考え行動することを社員一人ひとりが共有する企業文化として醸成し、人材の育成に努めるとともに、経営および業務運営を行ってまいります。

1

お客さまと向き合う7ヶ条（私たちの日常）

私たちは、ほけんの窓口グループの一員として、日々以下の7ヶ条の姿勢をもってお客さまをお迎えいたします。

2

完璧な募集態勢の構築

乗合代理店に欠かせない責務として、お客さまが適切に保険を選んでいただける環境を整えて、お客さまをお迎えいたします。

特に、①意向把握と情報提供、②完全な説明責任、③正確な事務、を最重要課題に掲げ推進しております。

3

お客さまの声が経営の原点

私たちは、ほけんの窓口グループの一員として、「お客さまの声」に真摯に耳を傾け全社員で共有し、経営と業務運営の品質向上に活かしてまいります。

●私たちの日常●お客さまと向き合う7ヶ条

- ①「お客さまの意向」を承ることが、私たちの仕事の始まりです
- ②「お客さまの立場」で考えることが、私たちの仕事の基本です
- ③「お客さまの期待」に応えることが、私たちの仕事の責任です
- ④「お客さまの評価」こそが、私たちの仕事の物差しです
- ⑤「お客さまの満足」を得られることが、私たちの仕事の目標です
- ⑥「お客さまの感動」をお手伝いすることが、私たちの仕事の喜びです
- ⑦「お客さまのありがとう」のひと言が、私たちの仕事の終わりです

お客さま本位の業務運営方針

宣言 ② お客さまをお迎えするにあたってのお約束

私たちは、ほけんの窓口グループの一員として、全社員が常にお客さまのご意向をお客さまの立場で考え、お客さまの期待に応えられるよう傾聴の姿勢をもってお迎えし、安心して相談やお手続きができる環境を整え、お客さまに対する責任を果たしてまいります。

- 1 お客さまの多様なニーズにお応えできる豊富な保険商品等を取り揃え、安心してご相談やお手続きができる環境を整えてお客さまのご来店をお待ち申し上げます。
- 2 お客さまのご意向を傾聴の姿勢をもって承ることで真にニーズを把握し、それぞれのお客さまにふさわしい安心のかたちを資産状況や将来のライフプランなどと重ね合わせてご確認いただきながら共同作業で保険相談を行い、ご理解とご納得いただけるまで何度でも相談を承ります。
- 3 お客さまへの情報提供、ご提案にあたっては、それぞれのご意向に合わせて充実した内容の情報を平易な表現、かつ、お客さま目線でご理解いただけるように提供し、お客さまが適切に保険商品等を比較して選択していただけるようご案内いたします。
- 4 人生におけるさまざまなリスクを分かりやすく視覚化した「安心の輪」でお客さまをサポートするとともに、生涯にわたって安心と安全を提供できるようお客さまサービスの充実をはかってまいります。
- 5 お客さまにご満足いただくサービスを店ぐるみで提供することを評価し、これを実践する人材育成、組織づくり、文化の醸成にたゆまぬ努力を続けてまいります。

お客さま本位の業務運営方針

宣言

3

人材育成方針

私たちは、「マインド（人間力）の醸成」と「スキル（能力）の向上」を社訓でもある『企業は人である』を実践する人材育成の両輪と考えています。マインドとスキルを鍛え磨くことで、人間に寄り添う“優しい心”とお客さまに「ありがとう」の言葉をいただける“優れた能力”を備えた人材を育成します。

マインド（人間力）

判断基準

お客さまと向き合う7ヶ条を思考・行動の軸とし、「お客さまにとって正しか正しくないか」の判断基準を持った人材を育成します。

貢献力

個々の優しさと優秀性が組織を支えるということを体感することによって組織で仕事をすることの意義を理解し、他者貢献を持った人材を育成します。

使命感

「安心と安全、笑顔と幸せをお届けする」という、保険に携わる者の責任を理解し、価値ある仕事ができる人材を育成します。

接客接遇

おもてなしの心、相手への心遣いを理解し、「もう一度会いたい」と感じていただける接客接遇ができる人材を育成します。

スキル（能力）

聴く力

お客さまの「意向を聴く」ことが仕事の始まりであることを理解し、お客さまの意向を深く聴くことができる力を持った人材を育成します。

伝える力

専門用語を多用せず、すべてのお客さまにわかりやすく伝えられる力を持った人材を育成します。

知識

お客さまに正しい情報提供をし、お客さまのご意向に合った保険を選択できるように、商品知識や周辺知識といった必要な知識を持った人材を育成します。

お客さま本位の業務運営方針

取組 ① 「企業は人である」を社訓とする、文化土壌の醸成

1 社訓の周知

- ・ホームページや店舗に掲示しています。
- ・経営トップが直接社員に語り掛ける場を設けています。
- ・朝礼時に共有し日常的に心構えを確認する機会を設けています。

2 店舗ミーティング

毎月、各店舗単位でミーティングを行っています。お客さまとの絆をより一層深める改善活動の中核的な取組としています。

「お客さまの声」を起点に各種業務品質をチェックするとともに、品質指標を定めて定点観測することで毎月総点検を行い、お客さま接点の最前線での業務、営業、経営の改善・改革に活かしています。

3 感動体験の共有

お客さまと向き合う7ヶ条を実践し、お客さまから厚い感謝のお気持ちをいただいた手本となる社員を称えとともに、その姿勢や取り組みを会社全体で共有しています。

4 「共育」文化の醸成

お客さまと向き合うマインドとスキル（特に聴く力）を高めることを目的として、店舗の日常において、お客さまとの保険相談の終了後に社員同士でアドバイスや意見交換をし合える職場づくりを推奨しています。これにより、社員同士が日々お客さまに向き合ううえでの課題や気づきを共有し、共に学び育つ文化土壌の醸成に努めています。

お客さま本位の業務運営方針

取組 ② お客さまをお迎えする取り組み

1 お客さまをお迎えする相談環境

- 1 お客さまお一人おひとりにふさわしい一生涯の安心の備えをご自身で選んでいただけるよう、生命保険・損害保険合わせて多くの商品を取りそろえ、人生のさまざまなシーンに備える「安心の輪」でサポートします。
- 2 お客さまの立場に立って傾聴の姿勢でお迎えし、お客さまが疑問や不安の奥にあるニーズに気づくお手伝いができるようサポートします。
- 3 相談の中でお客さまのプライベートな情報をお伺いすることがあります。その際は、十分な配慮をもって接するとともに、お客さま情報の取り扱いが厳重に管理しています。

2 保険相談のプロセス（比較推奨・募集プロセス）

- 1 ご年齢、ご家族構成、資産状況や保険を必要とする背景なども含めて丁寧にご意向の確認を行ったうえで将来の人生設計を共有し、お客さまお一人おひとりの安心のかたち（保障・補償）を確認しながら共同作業で相談を進めます。
また、ご高齢の方や障がいをお持ちの方からのご相談においては、お一人おひとりの特性に配慮した対応をいたします。
- 2 商品内容はもとより、保険の仕組みや周辺知識も含めて納得して保険を選んでいただくために必要な情報を提供し、ご理解いただけているか一つひとつ確認しながら相談を進めます。
上記に加え、市場リスクを有する外貨建保険や変額保険等の商品については、お客さまの投資経験や金融知識を把握し考慮したうえで、商品内容やリスク等についてより分かりやすく丁寧にご説明します。
- 3 具体的な商品の提案にあたっては、ご意向に沿う商品を一覧で掲示し、比較しながら選んでいただけるようわかりやすくご案内します。

お客さま本位の業務運営方針

取組 ② お客さまをお迎えする取り組み

- 4 どの店舗・担当者でもお客さまに均質で公正な相談サービスが提供できるようほけんの窓口グループ独自のシステムによりプロセスを標準化し、お客さまと共有できるようにしています。
- 5 ご契約にあたっては、最終的にお客さまがご自身でご判断いただくために必要な事項を正確に説明し、ご理解いただけたかを確認しながら、適正にお申込みいただけるようご案内しております。
- 6 ご契約手続きは、事前準備と事後チェックを十分に行い、少しでも早くお客さまに安心をお届けできるよう努めます。

3 安心を深めるためのサポート活動（安心の輪サポート）

- 1 ご契約後に、改めてご意向に沿った安心の内容となっているか、お客さまと一緒に確認します。また、万が一のときのお手続きや付帯サービスなどについてもご理解いただけるようご説明します。この安心を深めるための活動を「3 + ①」として、推進しています。
- 2 生涯にわたって信頼いただけるパートナーとして、お客さまをサポートする体制を整えます。
 - A 契約時の担当者だけでなく、店舗全員がお客さまのご契約をお守りする体制を整えています。
 - B ご契約店舗の他、当社が運営する店舗でご契約内容の確認や各種お手続きのサポートができる環境を整えます。
 - C ご契約内容活動（「安心の輪 定期便」）で、ご加入中の保険がそのときどきのライフステージに合っているか定期的にご確認いただける環境を整えています。
- 3 お客さまの安心をお守りするため、満期更改漏れや保険料の未払いなどによる、お客さまが意図しない保障・補償の消失を防止するよう万全の対応を行っています。

お客さま本位の業務運営方針

取組 ③ 人材育成への取り組み

1 人材育成の理念

個人ではなく、店舗ぐるみ会社ぐるみで生涯にわたってお客さまに寄り添い
お守りするチームワークを重視した人材育成に取り組んでおります。

2 教育・研修

入社時の初期研修から一定期間、共通の育成プログラムに基づき
集合研修とOJTにより、マインドとスキルの両面からお客さまを主体とした
相談が実践できる力を養成し、接客品質、相談品質の確保に努めて
います。

特に、お客さまと接するうえでは「聴く力」を重視し、お客さまの意向を深く
聴くことができる力を持った人材育成に努めています。

3 日常の取り組み

日常の業務を通じて、対話の機会を設け、学び合う文化の創出、「共育」
文化の浸透に努めています。

また、下記の取り組みを通じて、マインド（人間力）の醸成とスキル（能
力）の向上およびサービスの均質化に努めています。

- ① お客さまからのお褒めの言葉や苦情の全社共有
- ② 組織内で相互に教え合い学び合うことを目的とした業務ごとのリーダー制度

4 評価制度

販売に携わる社員の業績評価制度は、組織力向上への貢献を含めた
総合的な行動に対する定性評価体系を導入しており、お客さまに対する
接客・相談品質を高め、お客さまから「ありがとう」と言ってもらえる人材を
評価する制度としています。

従って、この点を踏まえた人事評価を厳格に行い、これに基づく固定給を
給与制度としています。

お客さま本位の業務運営方針

取組

4

会社全体での取り組み

1 お客さま本位の営業の進め方

「保険は目に見えない社会インフラで誰が必要とする商品」であるとの基本認識に基づいて、店ぐるみで安心の輪をプラットフォームとした長期的なお客さまとの関係づくりを推進しています。

従って、短期の成績向上や特定の保険商品等の販促を目的とするキャンペーンは一切行っていません。

2 お客さまの声を経営・業務運営の改善・品質向上に活かす取り組み

会社に寄せられたお客さまの声（お褒め・苦情・相談・要望）を集約し、全社員で共有したうえで、日常の業務改善や経営の改善に活かしています。

3 お客さまに対する業務品質を評価し改善・品質向上に活かす取り組み

お客さまをお迎えする取り組みが品質高く実践されているかを経営の重要課題として評価し改善を図る取り組みを推進しています。

業務品質は、上記のお客さまの声をはじめ多面的な観点から品質指標を定点観測し、問題点・課題の共有化を図りながら、経営・業務運営の改善に活かしています。

また、保険会社が受け付けたお客さまからの苦情等についても内容を共有・分析し、再発防止や業務品質の向上に活用しています。

店舗の業務品質は、以下のチェック体制にて維持・向上を図っています。

- ①店舗における自主点検と改善活動
- ②内部管理部門（業務管理責任者）によるモニタリング
- ③ほけんの窓口グループ(株)による臨店点検および改善指導

お客さま本位の業務運営方針

取組 ④ 会社全体での取り組み

4 お客さまにとっての利便性向上の取り組み

- 1 将来の人生設計に対して少しでも不安を解消したいというお客さまの思いにお応えするため、保険に加えて周辺領域の相談にも応じられるような体制の整備に努めています。
- 2 地域に根ざした店舗ネットワークで、お客さまにとって身近で安心して相談できる環境を提供します。
また、さまざまな社会の変化にも的確に対応できるように新たな相談環境の整備にも努めます。

5 管理部門によるサポート体制

- 1 お客さまをお迎えする取り組みについて、全社で状況を共有し、さまざまな角度から課題を把握・評価し、改善につなげています。
- 2 店舗の業務品質向上のため、店長および本社担当者による定期的な確認・指導を行い、必要な改善策を実施しています。
- 3 お客さまの情報を適切に管理するため、社内ルールを整備し、全従業員に周知・徹底するとともに、定期的な確認を行っています。

6 保険会社等との適正なパートナーシップの構築

お客さまの多様なニーズにお応えできるよう豊富な保険商品等を取り揃えることを目的として、多くの保険会社と代理店委託契約を締結しています。
当社は、保険等の流通事業者としてお客さまと保険会社等の間で品質の高い募集を行うことで、求められる責任を果たすよう努めています。
この中に当社と人的・資本的関係のある保険会社は一切含まれません。
お客さまお一人おひとりにふさわしい商品を客観的な情報に基づき納得して選定していただけるよう、商品選定のプロセスを標準化し、お客さまにご確認いただきながら、ご理解ご納得いただけるまで何度でも相談を実施しています。
さらに、保険会社からの便宜供与については関与せず、お客さまの最善の利益を最優先します。