

2020 年 9 月 25 日
株式会社アイリックコーポレーション

「お客さま本位の業務運営方針」の取組指標の更新について

株式会社アイリックコーポレーション（代表取締役社長 CEO：勝本竜二、以下「当社」）は、2017 年 6 月に公表いたしました「お客さま本位の業務運営方針」に関し、取組内容の定着を図る指標をすべて更新しましたのでお知らせいたします。

当社は、企業理念である【三者利益の共存】に基づき、お客さま本位を心がけ、当社全従業員が同じ志を持って企業文化の確立に努めるとともに、保険の総合コンサルティング企業の第一人者であることに誇りを持ち、チャレンジ精神を忘れることなく、自分自身の仕事に責任を持って業務にまい進しています。

お客さま本位の業務運営の取組みとして、多くの保険情報を分かりやすくご提供したいとの思いから、保険分析・検索・診断からお客さまのご意向に沿ったご提案・お申込みまでをワンスルーで行えるコンサルティングシステム『保険 IQ システム』を自社開発し、2004 年 4 月よりご提供しています。

また、お客さまから寄せられたお声は真摯に受け止め社内で共有し、業務運営や経営改善に活かしています。

当社は、これからも【三者利益の共存】の企業理念を基本として、引き続き、お客さま本位の業務運営の取組みを推進してまいります。

「お客さま本位の業務運営方針」の定着を図る指標（KPI）

1. 【『保険 IQ システム』お客さまアンケート集計】

- 対象：2019 年 7 月～2020 年 6 月に『保険クリニック』直営店舗でお申込みされたお客さま
- 回答方法：0～10 の 11 段階評価 ●回収方法：店頭もしくは郵送 ●回収数：1,220 人
- ※評価 8 以上の割合（%）
- ※（ ） 対前年同月比

【Q1. 今回のご契約に関して、ご満足いただけましたでしょうか？】

■ 満足度 88.4%（+1.5）

- | | |
|--------------------------|-------------|
| ✓ コンサルタントの対応 | 97.7%（+0.3） |
| ✓ 『保険 IQ システム』によるご相談プロセス | 86.1%（+0.5） |
| ✓ ご加入プランの保障内容 | 90.1%（+1.3） |
| ✓ ご加入プランの保険料 | 77.5%（+0.9） |
| ✓ 『保険クリニック』に対する信頼感 | 94.3%（+1.0） |

【Q2. お客様の周囲で「保険について相談したい」という方がいた場合、『保険クリニック』のことを勧めようと思いますか？】

■ 推奨度 88.9%（+0.4）

【Q3. 保険クリニックでご相談された感想をお聞かせください。】

■ お褒めの言葉 725 件(-180)

2. 【『保険 IQ システム』成約率】

- 対象：2019 年 7 月～2020 年 6 月に『保険クリニック』直営店舗で保険相談され、保険契約のお申込みをされたお客さまの割合
- ※（ ） 前年同月比
- 59.7%（+3.0）

3. 【保険紹介来店数】

- 対象：2019 年 7 月～2020 年 6 月に『保険クリニック』直営店舗で保険契約のお申込みされたお客さまよりご紹介いただき保険相談を目的にご来店いただいたお客さまの人数
- ※（ ） 前年同月比
- 702 人（+104）

4. 【生命保険継続率】

● 2020 年 6 月現在（IQA24 か月継続率）

※（ ） 前年同月比

■ **97.2% (-0.6%)**

5. 【FP 資格保有者占率】

● 2020 年 6 月現在

■ **63.3%(-4.8)**

※保険募集に従事している社員のうち、「FP 資格保有者」（AFP・CFP・FP 技能検定 1 ～ 3 級のいずれか）の占率

6. 【取扱保険会社数】

● 2020 年 9 月現在

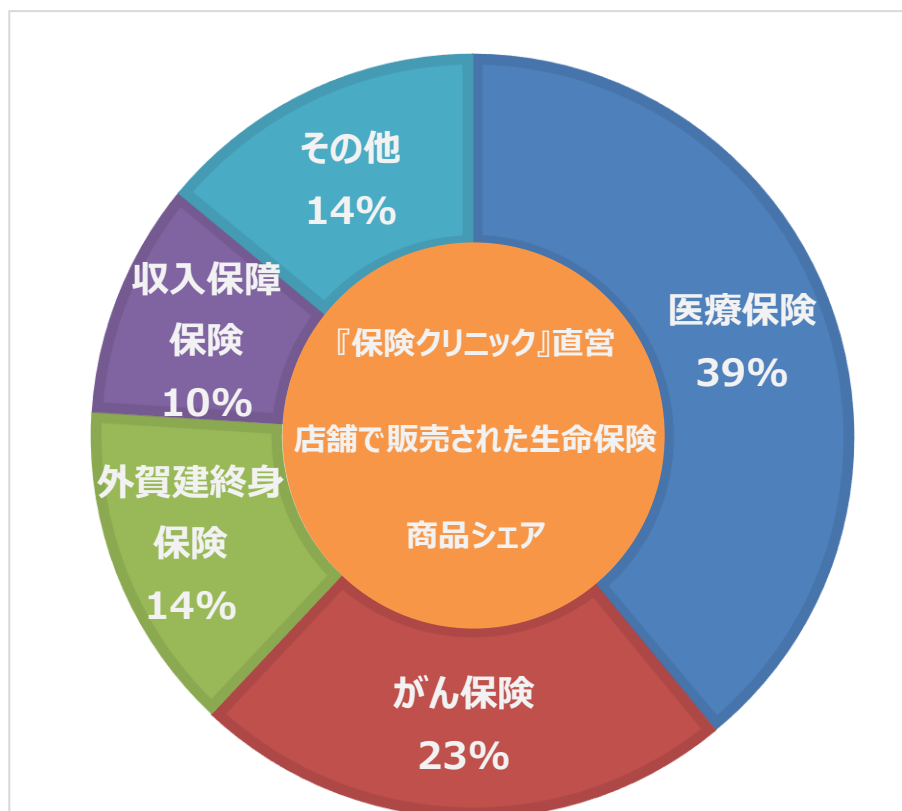
■ **生命保険会社 27 社**

■ **損害保険会社 18 社**

※保険クリニック』直営店舗で取扱っている保険会社の数

7. 【保険商品分野別販売シェア】

● 対象：2019 年 7 月～2020 年 6 月



8. 【『保険 IQ システム』登録保険商品数】

●2020 年 9 月現在

※（ ） 前年同月比

181 種類（+7）

保険種類	保険 会社数	商品数
主な加入目的・特徴		
終身保険 死亡時の備え/貯蓄と長生きへの備え 一生涯の死亡保障	12	24
定期保険 死亡時の備え 一定期間の死亡保障	12	30
収入保障保険 死亡時の備え 月払給付金を支払う一定期間の死亡保障	14	18
特定疾病保障保険 重大疾病(特定の疾病)と死亡時の備え 三大疾病で所定の状態になられた場合等を保障	8	13
医療保険 病気やけがへの備え 病気やけがによる入院や手術等を保障	17	43
がん保険 がんへの備え がんによる入院や手術等を保障	14	25
介護保険 介護への備え 所定の介護状態等を保障	5	5
就労所得保障保険 働けなくなることへの備え 病気やけがで就労困難な場合等を保障	4	5
学資・年金・一時払・養老保険等 貯蓄と長生きへの備え 教育資金や将来への資産形成	8	18
合計		181

9. 【お客さまの声】

●対象：2019年7月～2020年6月に『保険クリニック』直営店舗で受け付けたお客さまの声

※お客さまの声管理システム・お客さまアンケートより集計

内容		件数	占率
苦情（ご不満）		74	87.1%
ご意見・ご要望等		11	12.9%
内訳	新契約関係	38	44.7%
	収納関係	6	7.1%
	保全関係	8	9.4%
	保険金・給付金関係	4	4.7%
	その他	29	34.1%
合 計		85	100.0%

■ お客さまから寄せられた苦情事例

➤ **顧客対応履歴入力の不十分や過去からの馴れ合いによりお客さまにご迷惑をかける事案が発生**

- ① 医療保険に特約で付加されている三大疾病一時金について、がんと診断されただけで支払われると思っていたのに、入院しないと支払われないなんて聞いていないと申し立てられた。
- ② 契約者は当社でご契約いただいている法人のご子息で、契約者の保険料未納発生により同法人の社長に連絡を入れてしまった。今回対応した際にご子息の奥様より「個人情報漏えいではないか」と苦情を申し立てられた。

➤ **当該事案の再発防止・未然防止策**

- お客さま対応履歴を適切に記録する
 - (ア) 契約者と契約内容を確認する。
 - (イ) お客様との対応履歴、第三者でも把握できるよう顧客契約管理システムに入力・記載する。
 - (ウ) 事実を過不足なく正確に残す。
 - (エ) 自分に対応中に感じたこと、雰囲気等を残す。
 - (オ) お客さまの心情や問い合わせ背景も残す。
- 契約内容とお問合せされたお客さまの関係を必ず確認する
 - (ア) お問合せいただいたお客さまの本人確認をおこなう。
 - (イ) 既契約内容を確認する。
 - (ウ) 親族であっても、情報の取扱に注意する。

お客さまの声を活かした取組事例 <「再発防止」、「未然防止」に向けて>

- ① お客さまの声事務担当チームによるお客さまの声の分析ならびに改善策の検討
- ② 特に重要と思われる事案は経営会議等で共有し改善を促進
- ③ 毎月実施しているコンプライアンスワンポイントレッスンの題材に「お客さまの声事案」を組み入れ、全社員に周知

※本文に掲載の数値・データについては当社における概念・定義に基づき算出しております。

以上

「お客さま本位の業務運営方針」

私たちアイリックコーポレーションは、【三者利益の共存】の企業理念を基本として、お客さま本位の業務運営の取組みを推進します。

1. 【お客さま本位の業務運営と企業文化の確立】

私たちアイリックコーポレーションは、企業理念に則り、お客さま一人ひとりの最善の利益が図れるよう「お客さま本位の業務運営」に努めてまいります。

2. 【お客さまのご要望に合った保険提案とサービスの提供】

私たちアイリックコーポレーションは、お客さまへ保険募集にあたり、独自のシステムによる分かりやすい情報提供とお客さま一人ひとりのご意向に沿った最適な保険選びをサポートします。
また、ご加入後も迅速かつ丁寧な対応に努めてまいります。

3. 【お客さまの声を経営に活かす取組み】

私たちアイリックコーポレーションは、お客さまから寄せられたご意見・要望・お褒め・ご不満等のお声は真摯に受け止め社内で共有し、業務運営や経営改善に活かしてまいります。
また、特に重要なご指摘と思われるものは経営会議等で共有し、早急な改善に努めてまいります。

4. 【保険会社等との適正な連携】

私たちアイリックコーポレーションは、お客さまのご意向に沿った最適な保険商品を提供するため、募集代理店委託契約を締結している全ての保険会社との適正な連携、ならびに『保険クリニック』を運営されるフランチャイズ代理店を適正にサポートしてまいります。

5. 【お客さま本位の業務運営方針の浸透】

私たちアイリックコーポレーションは、充実した教育の実施ならびに評価制度により、お客さま本位の業務運営の浸透に向けた取組みを進めてまいります。
また、定期的にモニタリングを実施し、当方針の推進ならび定着に努めてまいります。

制定日 2017 年 6 月 15 日

株式会社アイリックコーポレーション 従業員一同

代表取締役社長 CEO 勝本 竜二

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく主な取組み

1. 【お客さま本位の業務運営と企業文化の確立】

私たちアイリックコーポレーションは、企業理念に則り、お客さま一人ひとりの最善の利益が図れるよう「お客さま本位の業務運営」に努めてまいります。

■三者利益の共存の追求

当社は、お客さま本位を心がけ、最良のコンサルティングサービスを提供し、お客さまから真の信頼を獲得することが、保険会社の利益を確保し、当社並びに代理店へ利益をもたらす【三者利益の共存】の実現を可能にするものであると考えます。



- お客さまは、将来起こりえる経済的リスクに対して保険加入を通じて長きにわたり安心を手に入れることで精神的な余裕が生まれます。当社は、お客さまに対して常に適切なアドバイスを提供し、生涯にわたり頼れるパートナーとしていつも側にいることで『お客さまの利益』が守られると考えます。
- 保険会社は、健全な経営により、長きにわたりお客さまのご契約を保持し、その契約内容を履行する責務があります。当社は、生産性の拡大のみならず、事務効率の改善や保険代理店としての自立化を確立することで『メーカーの利益』に貢献することが必要と考えます。
- 保険代理店は、お客さまと保険会社の架け橋として、お客さまが求めるサービスや情報をタイムリーに長期的かつ安定的に提供しなければなりません。当社は、お客さまのご意向・ニーズに沿った商品を提供することが重要であり、お客さまの安心を長きにわたり守り続けることが『代理店の利益』を守る方法と考えます。

■経営ビジョンに基づく取組み

当社は、『三者利益の共存』という企業理念のもと経営ビジョンを共有し、お客さま本位の業務運営に努めます。

- 「お客さま基点」を原点に、お客さま満足度の高いサービスを提供し、お客さまから選ばれる保険ショップ No.1 となることを目指します。
- 保険業界のあらゆる角度において最大の貢献をし、業界発展や保険流通革命実現に全力を尽くすことを約束します。
- 全従業員の物心両面の幸せを追求し、全従業員が誇りをもてる会社であり続けます。

■企業文化の確立

当社全従業員が同じ志を持って企業文化の確立に努めるとともに、保険の総合コンサルティング企業の第一人者であることに誇りを持ち、チャレンジ精神を忘れることなく、自分自身の仕事に責任を持って業務にまい進していきます。

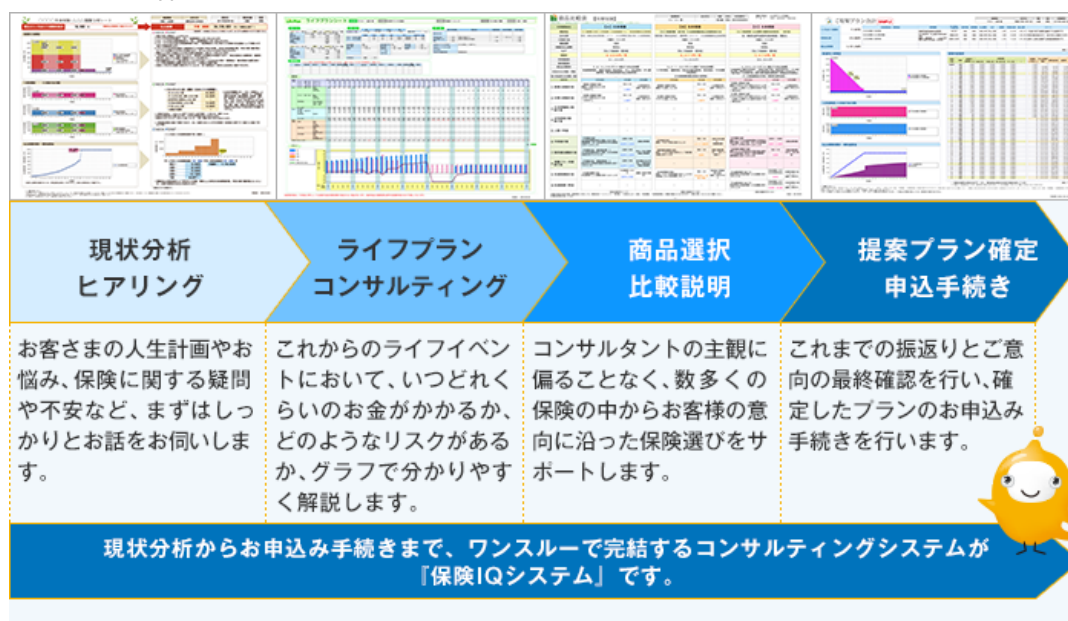
2.【お客さまのご要望に合った保険提案とサービスの提供】

私たちアイリックコーポレーションは、お客さまへ保険募集にあたり、独自のシステムによる分かりやすい情報提供とお客さま一人ひとりのご意向に沿った最適な保険選びをサポートします。

また、ご加入後も迅速かつ丁寧な対応に努めてまいります。

■『保険IQシステム』による保険相談

お客さま一人ひとりの生活設計（ライフプラン）をもとに専門のコンサルタントが、分かりづらいと言われている生命保険を、分かりやすく図示したシートにまとめて説明し、数多くの保険商品のなかから、お客さまのご意向に沿った保険選びをサポートします。



■お客さまのご意向に対応した保険商品の提案

お客さまのご意向に沿った保険商品の選定が行えるよう、当社が独自に開発した『保険 IQ システム』による保険相談を提供しています。

また、お客さまが最適な保険商品を選択する上で、重要な情報を分かりやすく丁寧に説明し提供することに努めています。

- お客さまのご意向に沿った保険商品を選定いただけるよう、多くの保険会社の商品を取り揃え、提案しています。
- 『保険 IQ システム』による保険相談は、お客さまの年齢や家族構成、各保険商品の仕組みや公的制度（社会保障制度等）も踏まえ、商品を選定いただくための情報を確認しながら進めています。
- 具体的な保険商品のご提案にあたっては、お客さまのご意向に沿った商品を一覧で提示し、比較検討しながら選定いただけるよう分かりやすくご説明します。
- 変額保険、外貨建保険等の市場リスクが伴う商品の提案にあたっては、お客さまの投資経験等を確認し、商品の仕組み、リスク等について十分ご理解いただけるよう適切な説明を行います。
- ご高齢のお客さまに保険商品を提案する場合は、複数の面談やご家族の同席をお願いする等、丁寧かつ分かりやすい説明に努めています。
- 全国に展開している保険ショップ『保険クリニック』では、統一のサービスを提供できるよう『保険 IQ システム』を全店舗に導入し、保険相談のプロセスを標準化しています。
- お客さまのご意向に沿ったプランニングにより、複数の保険会社の保険商品を選択するケースがありますが、『保険クリニック』では複数の保険会社との契約手続きも、ワンストップで行なっています。

■お客さまの満足度 100%を目指すサービス

3つの保険コンサルティング（相談）サービスを提供しています。

①『検診サービス』

「今の保険を知りたい・内容を説明してほしい。」とのご要望にお応えするサービス。

②『処方箋サービス』

自分に合った保険を知りたい・今の保険の改善方法を知りたいときのサービス。

③『セカンドオピニオンサービス』

今の保険や提案されている保険が合っているか意見を聞きたいときのサービス。

ご契約後のアフターケアとして、迅速かつ丁寧な対応に努めています。

- ご住所や口座の変更、保険金・給付金の請求等の手続きは、『保険クリニック』の窓口でお手伝いしています。また、「子どもが産まれた」「家を買った」などのお客さまの状況の変化に合わせた相談は、いつでも行っています。
- ご契約後、保険料の未納などで、お客さまの大切な保障が途切れることのないように、保険会社との連携し、該当のお客さまにはお電話させていただくなど、会社として万全な対応を行っています。

■お客さまが“いつでもどこでも”相談できるサービス

お客さまが求める手法で保険商品を知る機会を増やし、サービスの体験によってお客さまの満足感が得られるように努めています。

●「オンライン保険相談」

『保険クリニック』のコンサルタントとパソコンを通じてオンラインで保険相談ができるサービスを提供しています。自宅でも直接来店されたときと同水準のサービスが体験できます。『保険クリニック』独自の保険分析・検索システム『保険 IQ システム』を画面上に映すことで、視覚的に分かりやすい保険相談サービスを提供しています。



※取扱商品によっては、お近くの店舗でのご対応になります。

●ご相談方法が選べます

オンライン保険相談のみならず、電話・チャットでお客さまが“いつでもどこでも”相談ができるサービスを提供しています。



オンライン相談



電話相談



テキストチャット



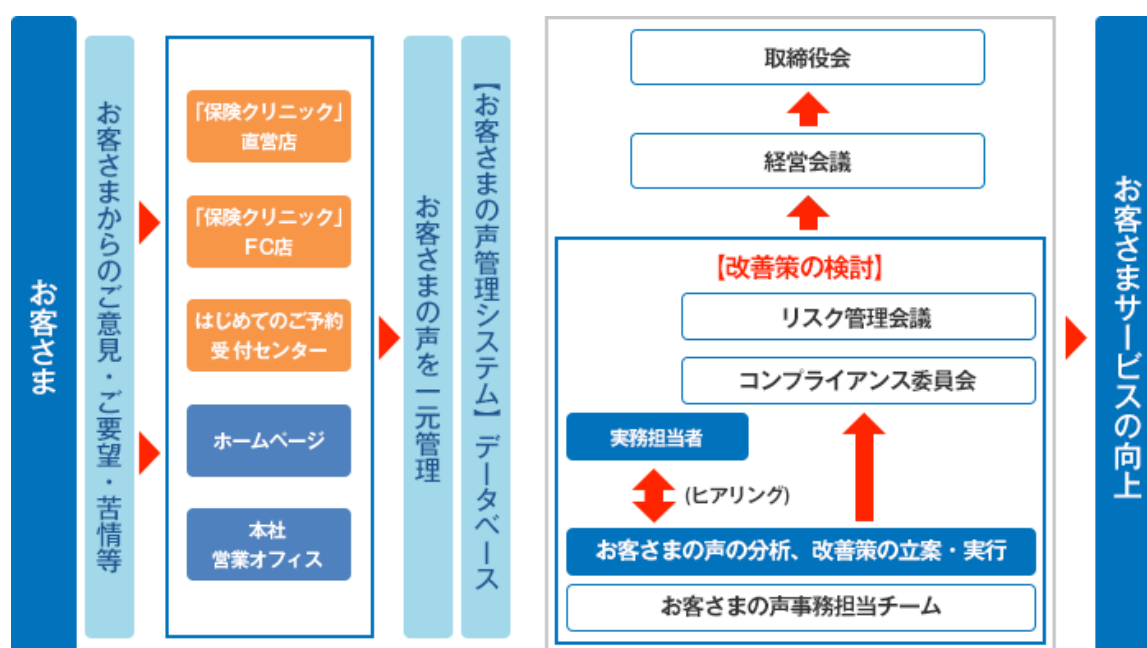
3. 【お客さまの声を経営に活かす取組み】

私たちアイリックコーポレーションは、お客さまから寄せられたご意見・要望・お褒め・ご不満等のお声は真摯に受け止め社内で共有し、業務運営や経営改善に活かしてまいります。

■お客さまの声管理システムによる一元管理

当社は、苦情等を含む「お客さまの声」をお客さまの大きな期待の現われであり、且つ課題や改善点を気づかせていただく貴重な情報源と捉えています。

お客さまから寄せられた「お客さまの声」は、あらゆる場面において迅速・適切・真摯な対応を行い、単に『解決のための処理』に終わらせず、再発防止徹底に努めるとともに『不満足を満足に変える』を目標にした対応を通してお客さまから選ばれる代理店を目指します。



4. 【保険会社等との適正な連携】

私たちアイリックコーポレーションは、お客さまのご意向に沿った最適な保険商品を提供するため、募集代理店委託契約を締結している全ての保険会社との適正な連携を行うこと、ならびに『保険クリニック』を運営されるフランチャイズ代理店を適正にサポートしてまいります。

■保険会社との適正な連携

当社は、お客さまのご意向に沿った最適な保険商品をご提供するために、複数の保険会社と保険募集代理店委託契約を締結しております。多数の保険会社商品を取り揃えることで、当社が独自に開発する『保険 I Q システム』の商品掲載数を充実させることができ、募集手数料などの水準に偏ることなく、システム化された情報を基本として募集販売プロセスを標準化しております。

また、当社は一部の保険会社と資本関係および人的関係に関わる人材を要しておりますが、利益相反の

観点から圧力募集を排除するために法令等で定められた範囲の保険販売に留めております。
さらに、適正な保険募集プロセスが行われているか四半期ごとのモニタリングで確認しています。

■フランチャイズ代理店とのパートナーシップの構築

当社は、保険募集人指導事業者として『保険クリニック』を運営されるフランチャイズ代理店を適正にサポートしています。

- 各店舗をサポートする専属部門・専任担当者により月例会議を実施し、ベストプラクティス・課題等を共有し、『保険クリニック』の業務品質の向上ならびに改善を推進しています。
- 毎年、『保険クリニック』フランチャイズ代理店全店舗の業務監査実施により改善を推進しています。

5.【お客さま本位の業務運営方針の浸透】

私たちアイリックコーポレーションは、充実した教育体制ならびに評価制度により、お客さま本位の業務運営の浸透に向けた取組みを進めてまいります。

また、定期的にモニタリングを実施し、当方針の推進ならび定着に努めてまいります。

■教育体制の充実

当社は、企業を永続的に発展させるのは人財であると考え、人財の成長こそが、企業の力となり、企業理念の実現は自社の変革、業績向上に繋がるものと考えます。社員個人のスキル向上だけでなく、全従業員が共通の志を以って行動することによって、より強固な組織が生まれるという認識のもと、チーム、組織ごとの研修も重要であると考えております。

- 新入社員は、当社独自の育成プログラムにより、必要な知識・ルールを学びます。
- 新人の保険コンサルタントは、スキルに応じた教育カリキュラムを三か月間受講します。また、独自に開発した『保険 IQ システム』を駆使し、お客さまに保険を「より分かりやすく・より身近に」感じていただけるよう、研修最後の一か月間は、ロールプレイングを組み入れ研修を行っています。
さらに、卒業検定（学科・実技）を実施し、合格できなかった者は研修の延長を行い、全員のスキルアップに努めております。
- 当社が定めた比較推奨募集プロセスをより適正化させるために、コンサルタントプロセス検定を実施し、保険コンサルタントが公正なサービス提供を行えるよう努めています。

■評価制度

当社社員の大部分が固定給制度であり、年 1 回の業績により定量評価のみならず、定性面も含めた総合的な人事評価を行っています。

また、毎年社員が参加する社員総会において優秀社員を表彰しています。

当社の表彰制度は、成績優秀者だけでなく事務効率化や新規企画など様々な活躍をした社員が表彰されるように動機付けを行っています。

■業務品質の評価・改善

当社は、お客さま本位の業務運営が推進されているか、実施状況について定期的に検証を行い改善取り組みを推進しています。

- 毎月、『保険クリニック』全店舗の自主点検を実施し、業務改善を推進しています。
- 毎月、『保険クリニック』全店舗ならびに当社に寄せられたお客さまの声を分析し、経営改善に活かしています。
- 独立した内部監査部門による部門監査により改善を推進しています。

■当方針・企業理念・経営ビジョンの浸透

当社は、企業理念や経営ビジョンならびにお客さま本位の業務運営方針の浸透に向け、朝礼や会議・研修等において全従業員に語り掛け、浸透を図っています。

今後、お客さま本位の業務運営方針は専任プロジェクトメンバーにより、モニタリングを実施し、定期的な更新・公表を行います。

2017 年 6 月 15 日
株式会社アイリックコーポレーション