

顧客本位の業務運営に関する取組状況について

株式会社ウェイグッドは、「顧客本位の業務運営方針」を策定・公表すると同時に、取組み状況の成果に関して、以下の指標を策定いたします。取組み及びその成果指標に関しては、定期的に更新・見直しを行い、更なる顧客本位の業務運営の推進・浸透に努めて参ります。

【1. お客様本位の業務運営】

- 年間売上高 (2018.9.1~2019.8.31) : 277,226 千円 (生保・損保)
- 年間新規面談人数(2018.9.1~2019.8.31) : 608 名 (対象は生保相談顧客)

株式会社ウェイグッドは、よき人生のアドバイザーとして共に末永く歩んでいくために、代理店の継続的な経営は欠かすことのできないものと考えております。

お客様の未来を守り続けるために、継続経営の根幹となる売上高を安定的に推移させることを重要な指標と捉えております。

また、一人でも多くのお客様の価値観や思いをしっかりと聞き取ることがお客様本位の業務運営の実現に必要不可欠であると考え、1年を通し多くのお客様と新規面談を行うことを重要な指標と捉えております。

【2. お客様に対してライフプランのない金融商品は販売しません】

- 自社独自意向把握シート使用率 (2018.9.1~2019.8.31) : 100%(対象は生保相談顧客)
- 自社独自意向把握シート点検率 (2018.9.1~2019.8.31) : 100%(対象は生保相談顧客)

ライフプランを「聴く」、お客様の思いを「聴く」ことに徹するため、株式会社ウェイグッド独自作成の意向把握シートを使用し、募集人の「聴く」品質にバラつきが出ないように努めており、意向把握シート使用率を「聴く」ことに徹するための重要な指標と捉えております。さらに、「聴く」内容に不足がないかを点検する体制を構築し、意向把握シートの点検を必須として取組んでまいります。

【3. お客様の「夢」の実現のために様々な金融商品を取り扱います】

- 取扱い保険会社数 (2019.8.31 現在) : 生命保険 14 社 損害保険 5 社

株式会社ウェイグッドでは、お客様のライフプランニングを考慮し、かつお客様の要望を叶えるため、お客様に幅広い選択肢を持っていただくためには、多くの保険会社の取扱いを行うことが重要と考え、取扱い保険会社数を重要な指標と捉えております。

● 新契約取扱件数 (2018.9.1~2019.8.31) : 生保 1,240 件・損保 115 件

● 生命保険種別毎の新契約取扱件数 (2018.9.1~2019.8.31)

医療・ガン保険—292 件

三大疾病・介護保険—128 件

終身保険—515 件

年金商品—168 件

その他(養老、学資等)—137 件

株式会社ウェイグッドでは、お客様の「夢」の実現のためにより多くのお客様からお預かりする契約の数は、お客様からいただく信頼の証と考え、年間の新契約取扱件数を重要な指標と捉えております。

またお客様のライフプランニングを考慮し、お客様の様々な「夢」や様々なご要望にお応えするために幅広い保険種類のご提案をすることが重要と考え、生命保険種別毎の新契約取扱件数を重要な指標と捉え、種別に偏らないご提案の実現を目指します。

● 自社推奨販売方針の見直し回数 (2018.9.1~2019.8.31) : 年 2 回の見直し実施

株式会社ウェイグッドでは、各保険会社の商品性や販売実績、マーケットや顧客支持率等を総合的に勘案して、推奨販売方針を策定しております。この推奨販売方針を固定化させるのではなく、お客様を取り巻く生活背景や経済背景等に適応するご提案を実現することが重要と考え、定期的な見直し機会を設けることを重要な指標と捉え、お客様の「夢」の実現に貢献してまいります。

【4. お客様のニーズに対して徹底的にお応えできるように研修・研鑽を重ねます】

● お客様の声 (2018.9.1~2019.8.31) : 苦情 (不満足の表明) 79 件

株式会社ウェイグッドはお客様から寄せられたお褒め・ご意見・ご要望・苦情 (不満足の表明) 等を「お客様の声」として真摯に受け止めてまいります。特に苦情 (不満足の表明) については貴重な経営資源のひとつとして位置づけ、社内全体で共有・協議を行い、日々業務・経営改善に繋げる取組みを行ってまいります。

● 社内研修実施回数 (2018.9.1~2019.8.31) : 61 回実施 (内コンプライアンス研修 18 回)

株式会社ウェイグッドではお客様へ最高のサービスを提供するために、社内研修を実施し、幅広い知識研鑽やコンプライアンス意識の醸成が重要と考え、定期的な研修機会を重要な指標と捉え、お客様のニーズに徹底的にお応えするための環境整備に努めてまいります。

● FP 資格保有者数 (2019.8.31 現在) :

CFP—2 名 AFP—7 名 FP 技能士 1 級—1 名 FP 技能士 2 級—8 名

株式会社ウェイグッドではお客様へ最高のサービスを提供するために、より高度な知識を持ちお客様のニーズにお応えするために、FP 資格の取得に努めております。営業職は全員が資格を有しており、内務職においても資格取得を推進してまいります。

● 新規顧客向けセミナーお客様満足度（2019.4.1～2019.8.31）： 90.6%

<セミナー開催回数 9回>

株式会社ウェイグッドはお客様のニーズにお応えするために、お客様への情報発信機会として新規顧客向けセミナーを定期的に開催しております。お客様アンケートを集計し、お客様満足度を重要な指標、お客様の評価と捉え、様々なお客様のニーズにお応えできる環境を整備してまいります。

【5. ご契約後も全社一丸となって、お客様の「夢」の実現をサポートします】

● 生命保険 25 か月契約継続率（2019.8.31 現在）： 98.18%

（販売上位 6 社集計、 6 社で売上構成比 98%）

● 損害保険満期契約継続率（2019.8.31 現在）： 93.02%（取扱い全 5 社集計）

株式会社ウェイグッドでは保有契約の継続率は、ご契約をお預かりしたお客様からの信頼の表れと満足度と考えており、生命保険・損害保険における継続率をお客様の「夢」の実現をサポートするための重要な指標と捉えております。

● 既契約顧客向けセミナー開催回数（2018.9.1～2019.8.31）： 5 回開催

● スマイル通信発行（2018.9.1～2019.8.31）： 年 4 回発行（1,4,7,10 月発行）

株式会社ウェイグッドは既契約のお客様アフターフォローがお客様への「夢」の実現をサポートするための重要な取組みと考え、情報提供機会を設け、既契約のお客様へ最新の情報提供を行うことを重要な指標と捉えております。

また、セミナーへお越しになることができないお客様もおられるため、年 4 回スマイル通信を発行し、ウェイグッドの活動報告や保険に関わるトピックス等の情報発信を行ってまいります。

【6. 社員の意欲を大切に、よりよい自己実現を応援します】

● 外部研修受講の推奨（2018.9.1～2019.8.31）： 外部研修 9 種受講

株式会社ウェイグッドは社員の意欲を大切に、社員ひとりひとりが自分らしい生き方を実践することが最終的に顧客本位の業務運営実現につながるものと確信しています。社員が希望する資格取得のためや日頃の業務意欲につながる外部研修の受講については、受講費用は会社が負担し、積極的に受講ができる環境整備に努め、社員の自己実現を応援してまいります。

以上

制定日

2019 年 12 月 25 日

株式会社ウェイグッド
代表取締役 古東裕康