

2019年度 「お客様本位の業務運営方針」活動報告

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、以下の指標を策定し、取組み及びその成果に関して活動の結果指標と位置付けています。 ここに2019年度の取組みについて公表させて頂きます。

集計期間:2019年9月1日~2020年8月31日

1. お客様本位の業務運営に関して

●年間売上高 : 274,611千円(生命保険・損害保険)

2018年との比較 -1%(-2,615千円)

●年間新規面談人数 : 333名(対象は生命保険相談顧客)

2018年との比較 - 45.2% (- 275人)

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。

新型コロナウイルスに伴う緊急事態宣言によりセミナー・イベント開催の自粛、テレワーク対応等お客様と の面談数が大きく減ったことが減少要因となりました。

緊急事態宣言時テレワーク対応を行い、この期間にお客様へお見舞いハガキを送付いたしました。

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 : 100% (対象は生命保険相談顧客)

2018年との比較

●自社独自意向把握シート点検率 : 100% (対象は生命保険相談顧客)

2018年との比較 0%

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り組んでおります。

ライフプランを聴き、ライフプラン表設計に基づいたお客様のご意向を把握することを徹底。品質に差が出ないよう点検と研修、共有を繰り返し、100%継続を維持しております。また、改修を適宜行っております。

3. お客様の「夢」の実現のために様々な金融商品と取り扱います

●**取扱い保険会社(2020.8.31現在)**: 生命保険14社 損害保険5社

2018年との比較 0%

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。

ライフプランに基づくご提案とお客様のご要望を叶えるための幅広い選択肢を持っていただくため、取扱い 保険会社の維持に努めております。 ●新契約取扱件数 : 生命保険1,081件 (2018年 1,240件)

2018年との比較 - **12.8%** 損害保険196件 (2018年115件) 2018年との比較 +**70.4%**

●生命保険種別毎の新契約取扱件数

医療・ガン保険 293件 (2018年 292件)

三大疾病・介護保険 97件 (2018年 128件)

終身保険 391件 (2018年 515件)

年金保険 124件 (2018年 168件)

その他(養老・学資等) 176件 (2018年 137件)



株式会社ウェイグッドは、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、生命保険種別ごと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。

新型コロナウイルス感染症に伴う活動縮小の影響が響き、生命保険の取扱い件数は減少も、自粛期間を通じ、よりトータルライフコンサルティングを目指し損害保険の研修を重ね、お客様へ安心のご提供の幅を広げる取組みを強化しております。

●自社推奨販売方針の見直し回数:年2回の見直し実施

2019年度実施2回 実施率100%

2018年との比較 **0%**

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判断して、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。

保険商品の改定や経済情勢に適応できるよう、年2回の見直しを継続しております。

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 : 苦情 (不満足の表明) : 45件 (2018年 79件)

2018年との比較 -**43.1%**

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。

2019年度、苦情(不満足の表明)件数は減少できたものの、いただいた声を真摯に受け止め改善に努めると同時に、不満足のご意見を申していただかないよう業務・経営改善に努めてまいります。 また、お客様の声をインターネットからいただける環境を整え稼働を開始しております。

●社内研修実施回数 : 60回 (2018年 61回)

2018年との比較 - **1.7%**

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。

新型コロナウイルス感染症に伴い中止せざるを得ない研修期間もございましたが、未実施期間を除いても研修の場は増やす取組みを継続できております。

*集計期間:2019年9月1日~2020年8月31日

●**FP資格保有者数** : CFP-2名 AFP-11名 FP技能士1級-1名 FP技能士2級-5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。

FP技能士2級8名から「3名」AFPを取得し、コンサルタント全員がCFP・AFPを取得できました。 お客様へ最高のサービスを提供できるよう高度な知識習得を継続して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

京都 91.7%

<セミナー開催回数>

京都 7回

滋賀 88.7%

滋賀 8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。

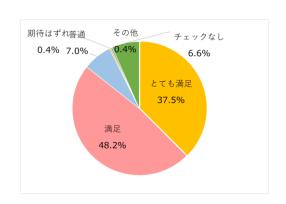
2018年度は京都・滋賀で同月にそれぞれ開催しているセミナーを1回と計算しておりましたが、2019年度より京都・滋賀を分けの報告へと変更し、お客様の声とあわせてご報告いたします。

京都

< 京都開催合計 >

入場者数272(アンケート回収率100%)

八物百数212() 2)	1 固状平100/0/	
とても満足	102	37.5%
満足	131	48.2%
普通	19	7.0%
期待はずれ	1	0.4%
その他	1	0.4%
チェックなし	18	6.6%
合計	272	100.0%



< お客様の声 >

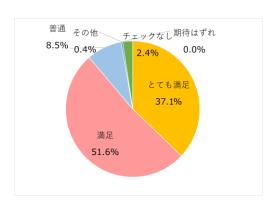
- ・「明るく楽しく自分らしく」という言葉がとても良かったです。
- ・自分らしい設計プランを考えるきっかけになりました。
- ・わからないから動き出せずにいましたが、今回のセミナーで動き出せると思います。
- ・お金のこともっと勉強すべきだと実感しました。

滋賀

< 滋賀開催全体 >

入場者数250(アンケート回収率99.2%)

/\%\d\x\coo(////	7(777 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	
とても満足	92	37%
満足	128	52%
普通	21	8%
期待はずれ	0	0%
その他	1	0%
チェックなし	6	2%
合計	248	100%



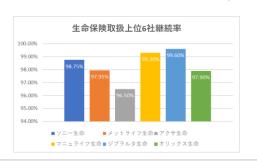
< お客様の声 >

- ・お金は眠らせる時代ではないんですね。これから先の人生、運用して楽しみたいと思いました。
- ・預貯金が全く増えず悩んでいたのですが、目からウロコでした。
- ・投資/資産運用に対するイメージが変わりました。
- ・資産運用を自己流で始めたが、上手くいかない原因がすべて当てはまっていた。

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 : 98.3% (2020.8.31時点) (2018年 98.18%)

(販売上位6社集計、6社で売上構成比96.8%)



●損害保険満期契約継続率 : 91.5% (2020.8.31時点) (2018年 93.02%)

(取扱い全5社集計)



株式会社ウェイグッド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。

※『損害保険の継続率=保険会社毎の満期応当日における継続率数字の指標』となり、保険会社を変更して継続(取扱いはウェイグッド)いただいた場合や中途更改した場合は継続落ちの数字となります。

損害保険におきましては、火災保険の料率改定前に見直すご契約もあり満期継続率としては下がる結果となりました。生命保険・損害保険ともに早期解約や不継続の内容確認を徹底し、コンサルティングの向上に努めております。

●既契約顧客向けセミナー開催回数 : 4回開催

2018年との比較 -**20.0%**

●スマイル通信発行回数

: 年3回発行(1.4.10月発行)

2018年との比較 -**25.0%**

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。

新型コロナ感染症の影響に伴いスマイル通信の7月号発行を中止。お見舞いハガキに切り替えて発行を実施。 今後お客様へのご案内やイベント企画のオンライン化も視野に入れ開始準備を進めております。

6. 社員の意欲を大切にし、よりよい自己実現を応援します

●外部研修受講の推奨 : 外部研修11種受講

2018年との比較 + **22.2%(+2種)**

株式会社ウェイグッドは社員の意欲を大切にし、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。

保険会社様をはじめとした各お取引様、ご紹介いただいた研修先様より各研修を継続して受講させていただい ている他、オンラインでの研修も増え学びの機会は増えております。

今年度に向けた取り組み

●オンライン対応

「Zoom」・「Microsoft Teams」をオンライン面談ツールを取り入れ、お客様とリアルでなくともご相談を承れる環境を整えました。これらのツールを活用し、遠方のお客様とも面談できる機会を増やす他、お越しいただくのが難しいお客様でも参加できるオンラインセミナーを開催し、アフターフォローの新しい体制を構築してまいります。

●Google・各種SNS刷新

情報入手ツールが多様化している現代において、株式会社ウェイグッドもDX化を図っていき、お客様へ情報を素早く発信できる体制を整えてまいります。

●ペーパーレス推進

ご契約申込手続きをペーパーレスで行うことで、スピードが高まる契約締結・不備リスクの低減による早期成立に繋がる効果が見込めるとともに、紙やインクといった資源削減による環境への配慮が期待されます。よって、ペーパーレス手続きを推進しており、対応利用度を高めてまいります。

●お客様アンケート向上

従来ご契約締結後にハガキにていただいていたお客様の声を、インターネットでいただくよう変更いたしました。ペーパーレス推進と同様、資源対策に加えお客様には利便度を高め、素早く声をいただき業務運営に活かしていくアンケートの収集を高めてまいります。

●アフターフォローコールの取組み

ご契約いただいておりますお客様へ不定期でのご連絡実施であったのを、はじめてご契約をお預かりした日を起算日としてご契約応当日にフォローコールを実施する取組みを開始いたします。

●社内評価制度の見直し

募集品質向上がお客様満足ならびにお客様本位の業務運営の向上へと繋がると考え、全社員の主体 的行動指標を高める評価制度へと見直しを図り、社員そして会社の成長へと繋げてまいります。

株式会社ウェイグッドでは、今後も全社員に対して会議や研修等で企業理念と「お客様本位の 業務運営方針」を語り続け、運営方針の継続、改善並びに向上を推進してまいります。

> 2019年度報告 2020年12月1日 株式会社ウェイグッド 代表取締役 古東 裕康