

# 2020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2020年度の実績について公表させていただきます。

集計期間：2020年9月1日～2021年8月31日

## 1. お客様本位の業務運営に関して

《原則7本文への対応》

●年間売上高 : 259,715千円 (生命保険・損害保険)

2019年との比較  
-5.43% (-14,895千円)

●年間新規面談人数 : 568名 (対象は生命保険相談顧客)

2019年との比較  
-12.75% (-83人)

●個人情報の適正な取得 : 不適切取扱 0件

●反社会的勢力への対応 : 疑わしい取引 0件

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未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。

2019年度報告に続き、新型コロナウイルスに伴うセミナー・イベントの中止や縮小、度重なる緊急事態宣言に伴う面談の機会の減少は否めませんでした。オンラインでの面談も開始し、遠方のお客様へもご相談をお受けできる体制構築を図りました。また勧誘方針に基づき、適正な募集プロセスを2020年度も徹底できました。

## 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

《原則3本文、原則5本文、(注1)、原則6本文、(注1)への対応》

●自社独自意向把握シート使用率・点検率 : 100%

2019年との比較  
0%

●適合性の確認実施率 : 100%

2019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。キャンペーンの共有は行わず、また販売姿勢の偏りの排除かつ人による提案差が出ないように、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。

《原則3本文、(注)への対応》

●乗換契約の適正性の確認件数 : 113件 (2019年 230件)

2019年との比較  
-117件(-50.8%)

ウェイグッドは、乗換契約の発生件数毎月実施している月次点検にて組織運営サポート部が点検しており、募集上の不備が認められた場合には、募集人に必要な指導を実施してまいります。

「三大疾病・介護保険」分野の新規ニーズに対しての提供増加、新型コロナウイルス影響に伴う新契約取扱件数の減少(何れも次頁詳細記載)と要因があり件数は半減しているものの、乗換契約の把握確認を実施しております。

### 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

≪原則5,(注2)、原則6(注2),(注3)への対応≫

●取扱い保険会社（2021.8.31現在）： 生命保険14社 損害保険5社

2019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 887件  
(2019年 1,081件)

2019年との比較  
-18.0%

損害保険 220件  
(2019年 196件)

2019年との比較  
+12.2%

#### ●生命保険種別毎の新契約取扱件数

医療・ガン保険	292件	(2019年 293件)
三大疾病・介護保険	149件	(2019年 97件)
終身保険	222件	(2019年 391件)
年金保険	124件	(2019年 124件)
その他(養老・学資等)	100件	(2019年 176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。

昨年に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 2020年度実施2回 実施率100%

2019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。

≪原則4本文、原則5本文,(注1),(注3),(注4),(注5)、原則6本文,(注4)への対応≫

●ご契約前にご確認いただきたい内容(最終意向確認書)ご説明+ご承諾：100%

※損害保険における電話募集時はお電話で読み上げの上お客様へご確認いただき、ご了承の意向を記録

株式会社ウェイグッドでは、ご提案した内容がお客様のご意向に合致したのか、お申込みいただく前にご確認いただくものとして、最終意向確認書を用いての最終ご説明[権限明示、個人情報利用目的の明示・説明、反社会的勢力との関係遮断について、ご加入の意向の確認、重要事項(契約概要・注意喚起情報)の説明、「ご契約のしおり・約款」の説明受領確認/特定保険契約における「特定保険契約が金利通貨の価格(為替)、金融商品市場における相場等の変動により損失が発生するおそれがある」こと等リスクに関する事項やお客様が負担することとなる手数料に関する事項の確認、告知事項の注意点、乗換契約の確認]をご承諾いただいた上で申込手続きを行っております。

## 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

《原則2本文,(注)への対応》

●新規顧客向けセミナーお客様満足度	京都	90.1%	<セミナー開催回数>	京都	10回
	滋賀	90.2%		滋賀	10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。

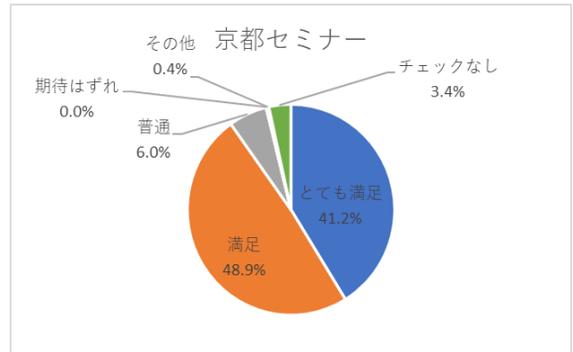
2019年度と同様、2020年度も京都・滋賀を分け、お客様の声とあわせてご報告いたします。

### 京都

#### < 京都開催合計 >

入場者数232(アンケート回収率99%)

とても満足	96	41.2%
満足	114	48.9%
普通	14	6.0%
期待はずれ	0	0.0%
その他	1	0.4%
チェックなし	8	3.4%
合計	233	100.0%



#### < お客様の声 >

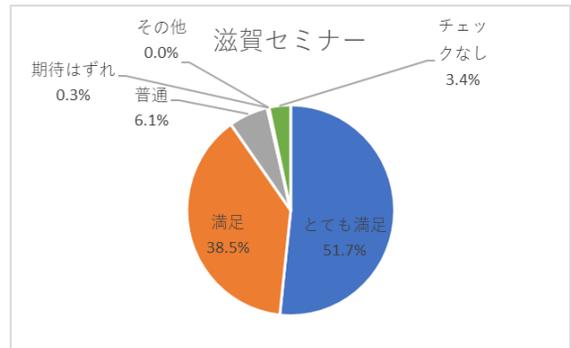
- ・「とにかく始めてみよう」という気持ちになりました。
- ・自分の将来をきちんと考えるきっかけになった。
- ・分かりやすい言葉で話してくださったので頭に入りやすかったです。
- ・続編や税の対策などの講座をしていただけると嬉しいです。

### 滋賀

#### < 滋賀開催合計 >

入場者数333(アンケート回収率97%)

とても満足	169	51.7%
満足	126	38.5%
普通	20	6.1%
期待はずれ	1	0.3%
その他	0	0.0%
チェックなし	11	3.4%
合計	327	100.0%



#### < お客様の声 >

- ・お話も分かりやすく「知らないことを知る」ことができました。
- ・本格的にお金を育てたいを思いはじめました。
- ・不安に思っていたことが、安心に代わりました。
- ・とても良かったです。就職した年代のセミナーがあれば子供たちに勧めたい。

《原則2本文,(注)への対応》

●お客様の声：苦情（不満足の表明）： 37件 （2019年 45件）

2019年との比較  
-17.8%

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。

2020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。

《原則2本文,(注)、原則6,(注5)への対応》

●社内研修実施回数： 57回 （2019年 60回）  
(内コンプライアンス社内テスト7回)

2019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。

暦の影響により回数は減少しているものの、昨年より取り入れ始めた「オンラインツール」を活用した研修によって拠点をまたぐ開催が可能となり、継続して研修を続けられております。

《原則2本文,(注)、原則6,(注1)への対応》

●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-4名

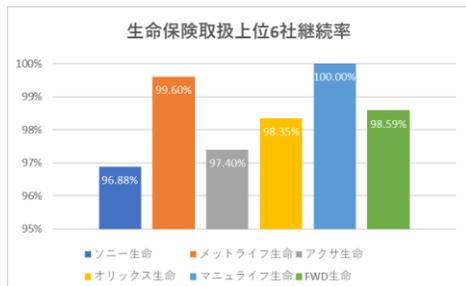
株式会社ウェイグッドではお客様へ最高のサービスを提供するために、より高度な知識を持ちお客様のニーズにお応えするために、FP資格の取得に努めております。営業職は全員が資格を有しており、内務職においても資格取得を推進してまいります。

コンサルタント全員がCFP・AFPを取得していると同時に、バックオフィスも新たにFP技能士2級を習得した者もおります。各役職通じ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。

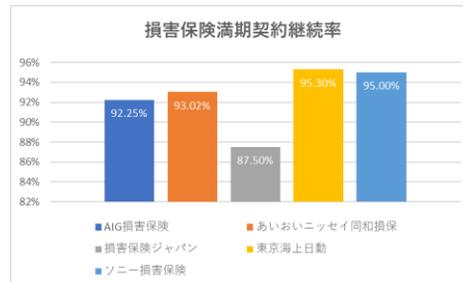
## 5. ご契約後も全社一丸となって、お客様の「夢」の実現をサポートします

≪原則2,(注)への対応≫

●生命保険25か月契約継続率：98.47%  
(2021.8.31時点) (2019年 98.3%)  
(販売上位6社集計、6社で売上構成比96.95%)



●損害保険満期契約継続率：92.61%  
(2021.8.31時点) (2019年 91.50%)  
(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。

新型コロナウイルスの影響による既存の保険契約の解約希望のご相談もお受けする機会もありましたが、今一度ライフプランや家計点検、保険の制度の活用など、こんな時代だからこそお客様と共に保障を再度確認することを徹底してまいりました。

≪原則6,(注1)への対応≫

●早期消滅契約等の原因究明：該当件数 28件 原因究明100%実施

万が一ご契約が早期に消滅（解除・失効）した場合、また、クーリング・オフ等が発生した場合には、その原因を究明しております。その結果、募集上の不備が認められた場合には、拠点長ならびに業務管理責任者が、募集人に必要な指導を実施し、再発防止に努めております。

28件の発生を重く受け止め、上長より、提案内容、商品説明の適切さ、お客様の理解・納得度、成約に至ったポイントを担当者よりヒアリングを行い、早期消滅契約等に該当した原因と再発防止の指導を徹底しております。

≪原則2本文,(注)、原則6,(注1)への対応≫

●既契約顧客向けセミナー・イベント開催回数：11回開催（オンライン配信＋イベント含む）

2019年との比較  
+7回

●スマイル通信発行回数：年3回発行（1,6,9月発行）

2019年との比較  
±0回

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。

2021年1月より既契約者様向け公式LINEアカウントを発足。LINEにて既契約者様向けのオンラインセミナー等の実施も開始し、書面や対面でのセミナーのみならずデジタル（オンライン）でのアフターフォローをはじめております。

## 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

≪原則7,(注)への対応≫

### ●外部研修受講の推奨

： 外部研修受講 14種

2019年との比較  
+27.2% (+3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

### ●各種SNSでの情報発信強化

≪原則2本文,(注)、原則6,(注1)への対応≫

開始しました既契約者様向け公式LINEでの発信に加え、YouTubeチャンネルも開設。動画等を用いてお客様へ金融リテラシー向上の一助となる取り組みを図ってまいります。

### ●アフターフォローの取り組み強化

≪原則2本文,(注)、原則6,(注1)への対応≫

取り組みを開始しております、はじめてご契約をお預かりした日を起算日として3年・5年・10年時にフォローハガキやコールの実施に加え、年に1回定期連絡を行う取り組みを開始いたします。

### ●コンプライアンス研修強化

≪原則2本文,(注)、原則6,(注5)への対応≫

コンプライアンス研修を全体会議時に実施し、毎月テーマを決め学び続けております。そのことにより正しい知識の再確認を行うことができ、全スタッフが同じ知識の取得と行動へと繋がり、結果お客様に安心を提供できるサービスを行い続けられると確信しております。

確認テストの回数も増やしていき、コンプライアンスの継続強化を図ってまいります。

### ●社内評価制度の見直し

≪原則7,(注)への対応≫

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。

2020年度報告

2021年12月1日

FD原則追記改定：2022年6月30日

株式会社ウェイグッド

代表取締役 古東 裕康