



2022年度 株式会社ほけんの匠 将来のビジョン

100年続く保険代理店を目指して

2022年10月1日版

メッセージ

当社は2016年7月に創業し、この9月で第7期が終了、第8期目に突入いたしました。設立当初から「100年続く代理店を目指して」を合言葉に、つまり100年先までお客さまに安心をお届けできる事業型代理店を目指し、役職員一丸となって日々奮闘しております。現在の社員数は93名、総店舗数は本社を含め16店舗となり、成長を続けています。

昨年度に引き続き「お客さま本位の業務運営」「事業継続力強化計画の再認定」「ISO9001の再認証」も行い、本年度は新卒者の採用・役職員の教育研修の充実・デジタル化の推進強化を行い企業として着実な成長を目指します。

コロナウィルスの第7波が蔓延している中、また少子高齢化・人口の減少・テレマティクス等には負けない新たな募集形態を定着させ、本年度も増収増益を達成し、来年の9月末を皆さんと迎えたいと強く願っています。

お客さまに選ばれ続ける代理店・募集人に我々になるためには、これまで以上にお客さまの声に耳を傾け、お客さまと真摯に向き合い、さらに質の高いサービスを提供し続ける「真のプロ代理店」にならなければなりません。

この事業計画は、今後当社が何を目指し、どのような代理店になるべきかを策定したものです。我々はお客さまの「安心」「安全」をまもり、「地域と一体となって発展する」ことを改めてお約束をいたします。

そして私は、社員の皆さんやご家族の皆さまの幸せのために、先頭に立って本事業計画の実現に邁進することを誓います。

全員で夢を語り、夢を実現したいと思っています。一緒に頑張りましょう。

2022年10月1日

株式会社ほけんの匠

代表取締役 薩埵 俊夫

経営理念

- 私たちは、お客さまに最善のサービスを提供します。
- ネットワークを展開し、地域社会とともに成長します。
- 自立と自律を尊重し、保険業の未来に貢献します。

経営ビジョン

5年後（2027年9月末）の当社の姿

1. 各支店地域No. 1 の総合保険代理店

- ① サービス品質
 - ・ 最高水準の契約募集品質・顧客対応を備えている
- ② 組織体制
 - ・ 体制整備、人材育成制度・働きやすい環境が整備されている
- ③ 社会への貢献
 - ・ SDGsに鑑み地球環境保護に貢献するためのペーパーレス化（デジタル化）
 - ・ 働き方改革による女性活躍支援を図る取り組み

2. 事業規模

- ① 売上 損保10億円 生命保険 2 億円
- ② 社員数 165名

行動指針

- 私たちの喜びは「お客さまの笑顔」であり、その笑顔を私たちの原動力として常に質の高いサービスを提供します。
- お客さまの目線と立場で常に行動し、お客さまの「安心」「安全」をまもり地域と一体となって発展を図ります。
- 公共的責任を認識し、「自分で立つ」「自分で律する」ことを使命として、すべての行動においてコンプライアンスを遵守し、保険業の未来に貢献します。

品質方針

「100年先までお客さまに信頼される保険代理店になるため」全支店・全従業員の『お客さまへ均一したサービスの提供』いたします。

品質目標

ISO9001の仕組みを活用した「保険代理店事業の質の向上」および「お客さま満足度の向上」に努めます。

お客さま本位の業務運営方針

ほけんの匠は、経営理念に則り、100年先までお客さまに信頼され続ける保険代理店を目指して、「お客さま本位の業務運営」に努めます。

方針および取組み内容

1 【お客さま本位の業務運営を推進するための取組み】

私たちほけんの匠は、お客さまの笑顔を私たちの喜びとして、その笑顔を原動力として、常に質の高いサービスを提供します。

1. 国際基準であるISO9001「品質マネジメントシステム」の仕組みを活用、維持し、「保険代理店事業の質の向上」および「お客さま満足度の向上」に努めます。
2. コンプライアンス部会を開催し、保険募集に係る課題等を共有し、コンプライアンスリスクの早期発見ならびに防止に努め、経営戦略会議および取締役会への報告を行い、適切な業務運営を推進します。

2 【お客さまの要望に沿った保険提案とサービスの提供】

お客さまを取り巻くリスクの分析やコンサルティング活動等を通じて、お客さまの意向と実情に沿った商品の説明および提供に努めます。

1. お客さまへの保険商品のご提案に際しては、当社の勧誘方針および販売方針に則り、適切な保険募集を実施し、顧客管理システムにその内容を記録します。
2. 市場リスクに伴う商品の販売にあたっては、商品およびリスクの内容について、お客さまが理解するまで丁寧な説明に努めます。
3. お客さまに対し、意向把握、推奨販売、情報提供、意向確認等が適切に行われ、お客さまに不利益等が発生していないか確認するため、顧客管理システムを活用し検証します。
4. ご高齢のお客さまに対しては、分かりやすい言葉で丁寧に説明し、ご親族の同席や複数回の募集機会を設けるなど、きめ細やかな対応を実施します。
5. 特定保険商品（外貨建て保険や変額保険等）のご案内にあたっては、お客さまが負担すべき手数料や費用等が発生する場合には、保険会社の作成した資料に基づき、適切な説明に努めます。

お客さま本位の業務運営方針

方針および取組み内容

3 【お客さまに質の高いサービスを提供するための社員教育および評価の取組み】

お客さまに最適な保険商品および良質な保険サービスを提供するため、本方針の浸透に向けた社員教育を実施し、お客さまの最善の利益の追求に努めます。

1. お客さまのニーズの多様化を踏まえ、損保部会および生保部会等において、保険商品知識および専門的な金融知識に関する研修を実施し、社員のスキルの向上に努めます。
2. 業務品質の向上を目的としてコンプライアンスプログラムを策定し、各種研修を継続的に実施します。
3. お客さまに質の高いサービスを提供するため、募集品質を重視した人事評価制度を導入し、人材育成に努めます。

4 【お客さまの声を経営に活かすための取組み】

お客さまからのご意見ご要望等については、経営戦略会議および取締役会で情報を共有し、苦情については直ちに改善し、経営活動、業務品質の向上ならびにお客さま満足度の向上に活かします。

1. お客さまの声（苦情、ご意見、ご相談、お褒め・感謝の言葉等）については、毎月、経営戦略会議および取締役会にて情報を共有し、苦情については再発防止策を構築したうえで、業務改善に努めます。
2. お客さまから寄せられた苦情案件については、策定された再発防止策の有効性について、内務部会およびコンプライアンス部会にて検証します。

お客さま本位の業務運営方針

方針および取り組み内容

5 【お客さまへのアフターフォローの取り組み】

お客さまから末永く信頼される代理店として、ご契約いただいた後も、定期的なご連絡を心がけ、お客さまのお役に立てるよう業務に努めます。

1. 事故や災害に遭われたお客さまに対しては、お客さまの立場で親身になって、ご相談やアドバイス等のサポートに努めます。
2. 長期契約等のお客さまに対しては、ご契約内容確認のためのご連絡を定期的の実施し、各種リスクに関する助言等を行います。

6 【利益相反の適切な管理の取り組み】

保険代理店としての公共的責任を認識し、すべての行動においてコンプライアンスを遵守し、経営理念に基づき推奨商品を選定し、お客さまに最善の商品とサービスを提供します。

1. お客さまに最適な保険商品と良質な保険サービスを提供するにあたり、丁寧かつ十分なヒアリングを行い、ご意向に沿った商品をお勧めし、お客さまの状況やご意見等に関連のない理由に基づいて、ご提供する商品を決定することはありません。
2. 推奨商品の選定にあたっては、損保部会、生保部会において審議し、取締役会で承認された保険会社もしくは保険商品を推奨し販売します。特に生命保険については、商品特性、補償内容、保険料水準、付帯サービス、お客さまから寄せられる声などを踏まえ、お勧めする商品を選定します。
3. 推奨商品の販売状況については、四半期毎に検証し、利益相反の適切な管理に努めます。

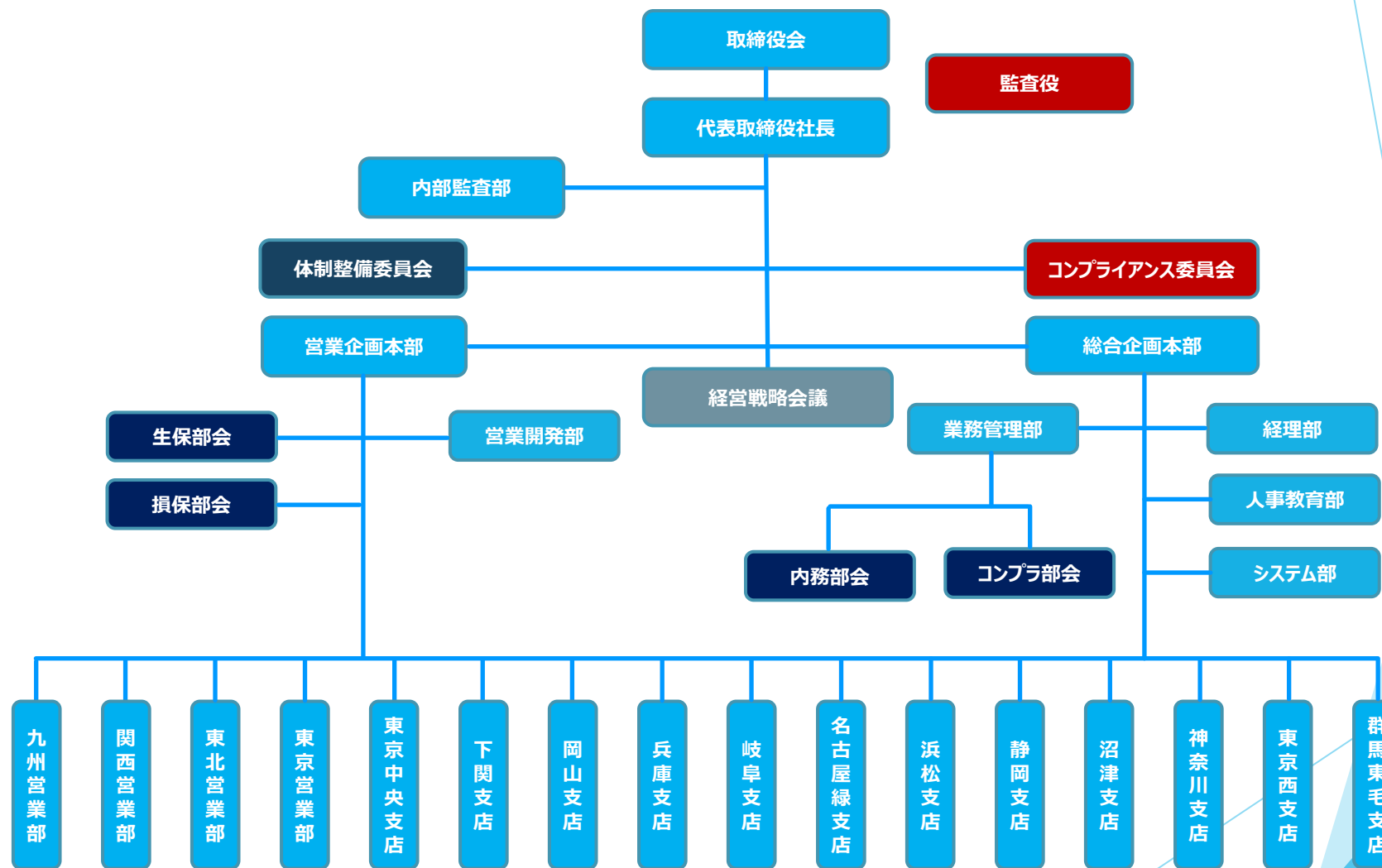
お客さま本位の業務運営方針

【お客さま本位の業務運営方針】におけるK P I (重要業績評価指数)

お客さま本位の業務運営方針に基づく取り組みについて、進捗状況について数値化できるものは定量的に把握し、その取り組みをより推進するため、K P Iを以下のとおり設定しました。

1. 営業店で受け付ける「お客さまの声（苦情、ご意見、ご相談、お褒め・感謝の言葉等）」および当社独自で実施する「お客さまアンケート」を集約・分析し、お客さまに対し、分かりやすく丁寧に説明し、ご意向に沿った商品をお勧めできているかを確認します。
2. 損害保険の更改率と生命保険の継続率を分析し、当社が提供するサービス等について、お客さまに満足していただけているか検証します。
 - (1) 損害保険において、個人の自動車保険および火災保険の更改率を分析し、未永く信頼される代理店としての評価を得ているか確認します。（目標：更改率95%）
 - (2) 生命保険においては、契約日から13か月、25か月、37か月目の継続率を分析し、適切な意向把握、推奨販売、情報提供、意向確認により、最適な保険商品が提供できているか、無理なご契約をお勧めしていないか確認します。（目標：13か月目の継続率100%）
3. お客さまに最適な保険商品および良質な保険サービスを提供するため、保険商品知識および専門的な金融知識に関する慣習を実施し、社員のスキルの向上にむけた取り組み状況を確認します。（目標：受講率100%）
4. 生命保険の推奨商品の販売状況について、四半期毎に販売商品を集計し、分析すると共に、定期的にサンプル調査を行い、適切な提案が行われているか確認します。

株式会社ほけんの匠 会社組織表 (2022年10月1日)



中期経営計画（3カ年）

2年目を終わって・・・。

組織の成長と拡大

支店網

- 日本全国47都道府県に広がる支店網を構築するための土台作り
- 本部制導入による管理体制を強化し、自立と自律を実現する

社員

- 社員数 150名の組織を作り、新卒者を継続採用できる企業となる
- 完全雇用化による「ONEチーム」を実現する

地位の向上

- 「ほけんの匠」のブランドイメージを向上し、選ばれ続ける代理店となる
- 株式上場を目標とし、役職員の地位の向上を図る（社員持株会等）

ほけんの匠の将来あるべき姿

お客さまの必要なタイミングで**最適なサービス**を**最適な手段**で提供できる代理店へ

お客さま



FACE TO FACE

従来のお客さまに寄り添った
対面による対応

リモート

お客さまが必要とされる情報を
非対面でタイムリーに提供

自動車関連

高品質な修理

建設不動産

関連

高品質な修理

土業関連

日常生活の困りごとを解決



新事業による
サービスの提供

総合金融業

- ・ 金融商品仲介業
- ・ 資産運用のプランご提案やサポート、コンサルティング

人材育成・体制整備

- ✓ システム開発による業務効率化
- ✓ PDCAサイクルの確立
- ✓ 募集人育成
- ✓ 人材の発掘



今後の数値目標

項目		2021年度 目標	2021年度 結果（見込み）	2022年度 目標修正	2023年度
売上高		6億6,822万円	5億9,121万円	6億4,763万円	7億6,000万円
その他	営業拠点数	18	15	20	25
	従業員数 （営業社員）	75	57	75	100
	従業員数 （事務社員）	40	36	42	48
	三者間	3	1	3	5

当社の沿革

時 期	内 容
2016年 7月	株式会社ほけんの匠を設立
2016年 10月	ベストワン（現静岡支店）、保険ステーション（現浜松支店）、MSネット（現沼津支店）が統合し営業開始
2016年 10月	清水支社 開設
2017年 10月	兵庫支店、群馬支店 開設
2018年 4月	神奈川支店 開設
2018年 4月	名古屋支店 開設
2018年 5月	東京西支店 開設
2018年 6月	千葉支店 開設
2018年 10月	清水支社を静岡支店に統合
2018年 11月	群馬東毛支社 開設
2019年 6月	岐阜支店 開設
2019年 10月	名古屋中央支店、名古屋緑支店 開設
2020年 1月	群馬東毛支社を群馬東毛支店に格上げ
2020年 3月	名古屋支店を名古屋中央支店に統合
2020年 5月	群馬支店 閉鎖
2020年 7月	名古屋中央支店 閉鎖
2020年 8月	東京営業部 開設

[illegible]