

# ウェイグッド20期 (2023年9月1日～2024年8月31日) 「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。ここに弊社20期 (2023年9月1日～2024年8月31日) の取組みについて公表させていただきます。

集計期間：2023年9月1日～2024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 : 293,349千円 (生命保険・損害保険)

前年との比較  
-47,758千円

●年間新規面談人数 : 897名 (対象は生命保険相談顧客)

前年との比較  
+13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。

積極的なアフターフォローの一環として、既存のお客様に対して、年1回の定期連絡の対象を全契約者様として、ご契約応答月毎にお客様リストを作成、フォローハガキや電話等を行いました。それに伴い、既存のお客様から追加のご契約やご紹介が増えたのも大きく面談数が増加した結果と考えます。顧客本位の業務運営に関しても改正個人情報保護法によるエビデンス入力の変更に切り掛かり、適切な募集ができていないか、研修、全件のエビデンス再確認を徹底しました。

## 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

《原則3本文,(注)、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%

前年との比較  
0%

●適合性の確認実施率 : 100%

前年との比較  
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。

人生100年時代の夢の実現のサポートとして、お客様のライフプラン徹底的に寄り添いながら「聴く」ことでお客様の気づいていない思いまで把握するように徹底しました。今年度もキャンペーンの共有は行わず、販売姿勢の偏りがないように、点検、共有、研修を繰り返し、再度適合性確認の重要性も共有しました。

《原則3本文,(注)への対応》

●乗換契約の適正性の確認件数 : 261件 (前年 357件)

前年との比較  
-96件

ウェイグッドは、乗換契約の発生件数を毎月実施している月次点検にて総務部が点検しており、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。

外貨建て商品の円安に伴うお客様からの問い合わせは、昨年に続き多かったです。一旦解約後もライフプランに併せて当面利用しない資金に関しては、予定利率の高さからの乗換や変額年金等への乗換に至りました。昨年よりは約27%ほど減少しましたが、引き続き乗換契約時の不利益事項の案内確認、また特定保険商品による適合性確認の実施を徹底しております。

### 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4本文、原則5本文への対応〉

●取扱い保険会社（2024.8.31現在）： 生命保険14社 損害保険5社

前年との比較  
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 1,212 件  
(前年 1,213件)

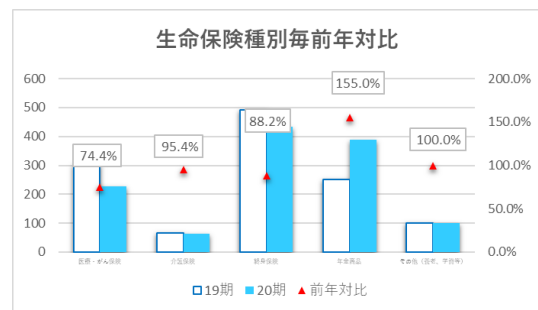
前年との比較  
-1件

損害保険 226 件  
(前年 266件)

前年との比較  
-40件

#### ●生命保険種別毎の新契約取扱件数

|             |      |           |
|-------------|------|-----------|
| 医療・ガン保険     | 227件 | (前年 305件) |
| 介護保険        | 62件  | (前年 65件)  |
| 終身保険        | 433件 | (前年 491件) |
| 年金保険        | 389件 | (前年 251件) |
| その他（養老・学資等） | 101件 | (前年 101件) |



※19期報告より三大疾病終身は「終身保険」へ、三大疾病定期は「その他」へ含んでおります

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。

お客様に定期点検ハガキを郵送し電話でフォローすることで、お客様と面談する機会継続的に維持しています。乗換契約にも記載しております通り、外貨建て一時払いの取扱いの増加に伴う終身保険の件数のほか、老後資金準備とした、「年金保険」の取扱いが増加した傾向になりました。損害保険に関しては、新契約の取扱いは減少しましたが、引き続き毎月の研修を重ね、トータルコンサルティングの強化に務めます。

●自社推奨販売方針の見直し回数：年2回の見直し実施 前年度実施2回 実施率100%

前年との比較  
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、個人情報の利用目的の明示・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 80.7%  
滋賀 91.7%

<セミナー開催回数>

京都 8回  
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で開催しております。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。

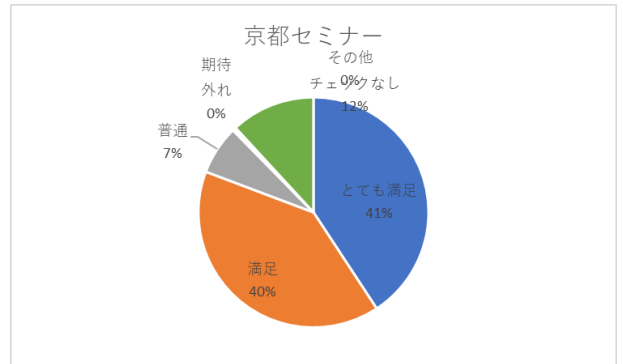
前期と同様、20期も京都・滋賀を分け、お客様の声とあわせてご報告いたします。

### 京都

<京都開催合計>

入場者数437（アンケート回収率92.7%）

|        |     |        |
|--------|-----|--------|
| とても満足  | 165 | 40.7%  |
| 満足     | 162 | 40.0%  |
| 普通     | 28  | 6.9%   |
| 期待外れ   | 1   | 0.2%   |
| その他    | 1   | 0.2%   |
| チェックなし | 48  | 11.9%  |
| 合計     | 405 | 100.0% |



<お客様の声>

今日をきっかけに老後資金について考え直したいと思います

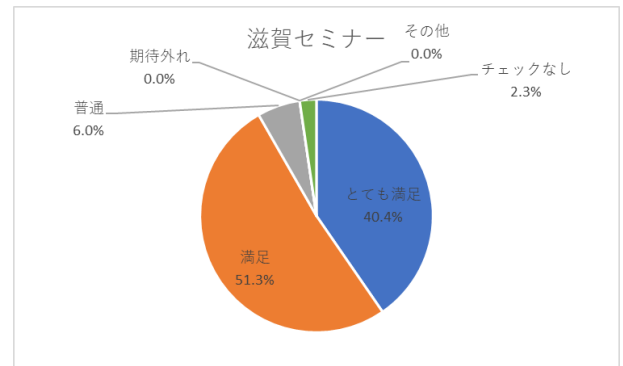
お金のことで漠然とした不安がありましたが、知識があれば今から頑張るのだからとやる気が起きました。すぐに商品に飛びつくのではなくライフプランを考慮した銘柄選びをしないといけないのがわかって良かった  
ネットなどで情報を見るがプロに聞いて良かった

### 滋賀

<滋賀開催合計>

入場者数317（アンケート回収率94.3%）

|        |     |        |
|--------|-----|--------|
| とても満足  | 122 | 40.4%  |
| 満足     | 155 | 51.3%  |
| 普通     | 18  | 6.0%   |
| 期待外れ   | 0   | 0.0%   |
| その他    | 0   | 0.0%   |
| チェックなし | 7   | 2.3%   |
| 合計     | 302 | 100.0% |



<お客様の声>

老後について本気で向き合ってみようと思えた。

自己責任で運用する大切さを学ぶことができた。

聞きやすいお話で、全く分かっていなかったことに少しチャレンジしてみようと思えました。

今の日本の現状や自分のおかれている状況がよくわかりました。

《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 （前年 51件）

前年との比較  
- 5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。

20期、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。

弊社の対応におけるご不満、手続き上のご不満、保険会社に対するご不満、それぞれの内容を精査し、改善策を全社にて共有してまいりました。いただいたご不満をご満足につなげられるように一層の努力を続けてまいります。

《原則2本文,(注)、原則6,(注5)への対応》

●社内研修実施回数： 33回 （前年 27回）

前年との比較  
+6回

（会議内にてコンプライアンス社内テスト 12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応えるための環境整備に努めてまいります。

上記は、全コンサルタントの集合研修の回数。保険会社等の外部研修、個別での研修機会は、増加し、研修・研鑽の機会は減らすことなく続けてまいります。

《原則2本文,(注)、原則6,(注1)、原則7への対応》

●FP資格保有者数： CFP—2名 AFP—11名 FP技能士1級—0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応えるために、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。

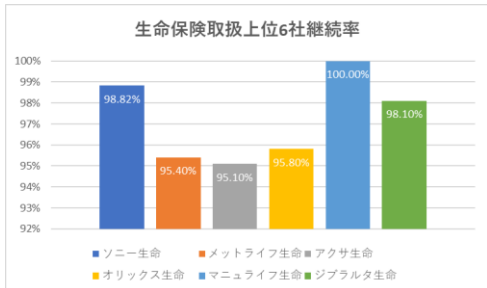
コンサルタントは全員AFP以上の資格者です。更に、コンサルティングや新たなお客様サービスに関する資格取得も進んでおります。時代にあったお客様への最高のサービスを提供できるように知識取得を継続して推進してまいります。

## 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≫

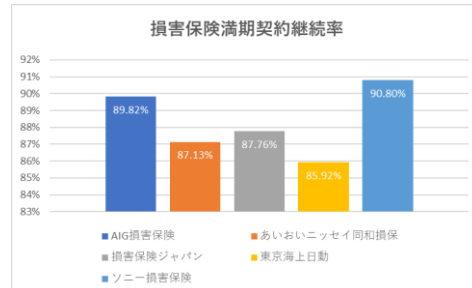
●生命保険25か月契約継続率：97.20%  
(2024.8.31時点) (前年 95.48%)

※算出の関係上、ソニー生命・ジブラルタ生命は24ヶ月継続率



●損害保険満期契約継続率：88.29%  
(2024.8.31時点) (前年 90.03%)

(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。

20期も急激な為替変化に伴い、ドル建ての保険加入者からご相談や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。今一度、ライフプラン、家計点検、保障の必要性など、こんな時代だからこそお客様と共に再度確認することを徹底してまいりました。ライフプランを基本に保障の点検する機会とあなるアフターフォローを強化し続けてまいります。

≪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 33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。※引受不承諾、不成立を含む

上長より、適合性の確認、ご提案内容・商品説明の適切さ、お客様の理解度、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、教育を徹底しております。20期は特別条件不承諾が増加傾向にあり、コンサルタント勉強会の中でお客様への丁寧なヒアリング、保険会社への事前確認の徹底を周知いたしました。

≪原則2本文,(注)、原則6,(注1),(注5)への対応≫

●既契約顧客向けセミナー・イベント開催回数：12回開催（オンライン配信＋イベント含む）

前年との比較  
-12回

●スマイル通信発行回数：年3回発行（1,6,9月発行）

前年との比較  
±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3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。

前期同様、お客様とご一緒に体験する企画も継続して行い、お客様にも喜ばれています。20期のお客様セミナーは、対面型に切り替え、講師の先生の生のお話を楽しんで頂きました。スマイル通信発行時にお客様専用LINEの募集を続け、(1,986件の登録)、記事内容のリニューアルを行い、情報発信の強化を図っております。

## 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本文,(注)への対応≫

●外部研修受講の推奨 : 外部研修受講 30種

前年との比較  
+4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先様、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が増えております。

### 今期に向けた取り組み

#### ●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≫

年1回の定期連絡の対象を全契約者様として、ご契約応答月毎にお客様リストを作成、フォローハガキやコールを実施する取り組みを継続して行ってまいります。お客様が面談日を直接選択できる「調整アポ」システムを導入。定期フォローハガキに記載したQRコードから直接面談予約ができる仕組みを構築することによりアフターフォローの強化を図ってまいります。

#### ●お客さまアンケートの向上

≪原則2本文,(注)、原則7,(注)への対応≫

アンケートの回収率の向上が数年来の課題であり、いかにお客さまにご負担なくご意見をいただくことができるかを追求してまいりました。今期は新たなシステムを導入し、お客さまの生のお声をいただく取組を始めています。代理店が求める項目ではなく、お客さまの自由なご意見をいただくことが可能となり、質量ともに成果があがっております。いただきました貴重なご意見を業務運営向上に活かしてまいります。更に、多くのお客さまのお声をいただくことでスタッフのモチベーションアップにも繋がっております。

#### ●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つづ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。

#### ●業務の標準化

≪原則2本文,(注)、原則7,(注)への対応≫

業務効率化という観点からこれまでペーパーレス化を推進してまいりました。この点では一定の水準をクリアできたと考えております。今後は更に業務を標準化することにより、スタッフ誰もが自ら目標に沿った業務を遂行できる体制を構築してまいります。IT化する業務、自動化する業務、そしてスタッフ自らが考えて行動していく業務、それぞれをバランスよく配置し、やりがい、達成感を感じられる仕組みを築いてまいります。

報告 2025年1月9日

株式会社ウェイグッド

代表取締役 古東 裕康