

【2023年度】

# 事業計画書

株式会社 渡辺保険事務所

# メッセージ

当社は1970年に保険代理店事業を開始し、今年で53年目を迎えました。今年度は、コロナ禍から脱却し、お客様との距離を大切にして収益拡大を図りつつ地域での存在感を高めていきたと思います。

昨今の我々を取り巻く環境を見ますと、甚大化する自然災害、少子高齢化、ITの進展など、以前と比べ環境変化が目まぐるしいことは、ご承知のとおりです。

このような環境変化に対応するために、当社はさまざまなネットワークを拡大し、これまで以上にお客さまと真摯に向き合い、お客さまから真に求められ、選ばれる「プロ代理店」として、地域で必要とされ続け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、社員の皆さんと共に環境分析を行い、戦略について意見をいただきながら策定しました。社員一人ひとりの夢の実現とお客さまの「安心と安全を支える企業」として、新たな一歩を踏み出さなくてはなりません。

私は、社員の皆さん、そして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。当社は、今後ともお客さまと共に必ず成長していきます。

2023年4月1日  
株式会社 渡辺保険事務所  
代表取締役 渡辺将史

# CREDO

## 経営理念

常にお客様の視点に立ち、様々な情報と高い品質のサービスを提供し  
生損保の販売および周辺ネットワークの活用を通じ、お客さまから信頼され地域に誇れる  
代理店を目指します

## 経営ビジョン

### 5年後（2028年3月末）の当社の姿

#### 1. 地域No. 1の保険代理店（サービス品質・組織体制・ブランド）

##### ①サービス品質

- ・カーリースや指定工場との連携で総合的なサービスを提案する（SOMPOで乗るや周辺ネットワークの活用）
- ・介護事業関連のソリューション提供（認知症保険、介護施設の紹介）
- ・ネットやデジタルを活用した情報提供、総合的なソリューションを提供する

##### ②組織体制

- ・お客さまを「組織として守れる」環境整備

##### ③ブランド

- ・地域ボランティアに積極的に参加(協賛)しブランド力を高める

#### 2. PAハイグレード認定

- ・認定基準を達成し品質指標（QL2）と営業成績

#### 3. 事業規模

- ① 営業成績：損保2億円・HL3000万円
- ② 売上：損保3000万円・生保1,000万円・その他収益（サービス販売）500万円
- ③ 人員：5名（営業部門2名・業務2名・内部監査1名・事故サービス部門1名）
- ④ 生産性：1,000万円

# CREDO

## 行動指針（共有する価値観）

1. 私たちは、常にお客様の視点に立ち、様々な情報と高い品質のサービスを提供します
2. 私たちは、顧客ニーズに確実に応え、ご満足いただくことを喜びとします
3. 私たちは、各種専門家とのネットワークで、お客さまのあらゆる課題を解決します
4. 私たちは、最高水準の契約募集品質と事故対応で迅速的確な業務遂行を行います
5. 私たちは、デジタル社会に順応した体制整備を行い、HP等を活用します

# お客さま本位の業務運営方針

	方針	取組み	K P I
1	お客様の声を大事にするためにお客様アンケートを多く回収し経営に活かすことが最重要と考えます	保険証券に同封されているアンケートを活用してお客様の声を多く回収し、毎月社内で共有し業務改善、サービス向上につなげて有効活用していきます	アンケート回収率 30%
2	お客様が抱えるあらゆるリスクに対応します	お客様を取り巻く様々なリスクをリスクチェックシートなどで分析し、総合的な安心を提供出来るように接します	多項目販売率 30% 携帯番号入力率 90%
3	お客さまのニーズに応えられるよう、取扱商品の中から最適な商品の提供を行います	お客様アンケートを分析をし全体のロイヤルティを確認します お客さまの家庭環境や経済環境などが変化にも対応してご契約いただいた内容が、お客さまのニーズに合わなくなることも考えられますので、常にお客様のニーズに合うよう最適な商品提供をいたします	アンケートNPS 52 P 事故対応NPS 56 P
4	お客様に有効な様々なサービスを発信、提供していきます	HPなど各種情報を発信し、提携している自動車販売業者修理工場との提携による自動車購入やスムーズな修理代車の提供などサービス向上に努めます またSONPOで乗一るを活用して車両の提供をいたします	車販ポイント獲得 DRSポイント獲得
5			
6			