



2022年度

# 「大切なお客さまへの

# 3つのお役立ち宣言」に関するご報告

KPI

## 1. はじめに

当社は各宣言の取り組み状況をお客さまにもご理解いただくため、進捗を確認する指標(Key Performance Indicator<sup>※1</sup>以下、KPIと呼びます)で見える化し、定期的に報告いたします。

### 「お客さまを思う心」を常を持って行動します

	宣言内容(詳細)	KPI	KPIとしての評価事由
宣言1	①当社の行動規範・活動指針の精神を企業文化とするため、社員全員が当社マナースタンダードを実践します。	①損害保険・生命保険契約継続率 ②お客さまの声の受付状況と分析 ③お客さまの声に基づく品質改善	社員全員が当社が設けるマナースタンダードに沿いつつ、募集人として職業倫理を遵守し、結果お客さまの満足に繋がっているかどうかは、お客さまからの客観的評価が明確な指標であり、当社は宣言1の③をKPI評価とし、お客さまの声を代理店業務に活用しているか公表します。
	②保険募集人としての職業倫理を遵守することに満足せず、お客さまの立場で考え、お客さまのご満足を得られるよう「行うべきこと」「説明すべきこと」を確実に実行します。		
	③常に「お客さまを思う心」を持ってお客さまへご意見を伺い、ご要望に応えられるよう努めます。		

### お客さまに安全・安心・安定をお届けするという私たちの「使命」を果たします

	宣言内容(詳細)	KPI	KPIとしての評価事由
宣言2	①お客さまにとって「重要な情報」を提供しつつ、その情報をお客さまご自身が確実にご理解いただけるよう努めます。	④当社の生命保険比較提案商品の定期選定の実施と結果報告 ⑤アフターフォロー体制の実施状況の報告	お客さまに重要な情報を確実にご理解いただくため、加入目的やニーズへの保険商品の適当性等について、お客さまご自身が適切なご判断ができる程度までご納得いただくことが肝要です。お客さまのご判断・ニーズに反して販売・提案が行うことがないよう(利益相反の防止)当社選定基準に基づく保険種目ごとの推奨商品を定期的に見直し、宣言2の②について取組状況を公表します。加えて当社は契約後アフターフォローにより、継続的にお客さまの理解度をサポートすることを目標とし、宣言2の③について取組状況を公表します。
	②お客さまのニーズ・ご相談に「ふさわしい情報」を提供しつつ、その情報をお客さまご自身が「ふさわしい」とご満足・ご判断いただけるよう努めます。		
	③契約後もお客さまが長期にわたり、「重要な情報」をご記憶に留め、かつ「ふさわしい」内容であることを実感いただけるようアフターフォローに努めます。		

### お客さまへの使命を果たすため、私たち自身が「成長」していきます

	宣言内容(詳細)	KPI	KPIとしての評価事由
宣言3	①職位・職種に関わらず社員全員がお客さまをサポートするために求められる知識・スキルの向上および取得に励みます。	⑥社員資格取得の指導と管理	保険募集人の知識・スキルの向上は代理店業務に係わる資格制度の取得・活用により可視化・評価できます。当社は、社員がお客さま本位の業務遂行の観点から自己研鑽・キャリアアップを目指す指導を実践しつつ、宣言3の①、②の取組状況の報告として社員の資格取得状況を公表します。
	②社員が「お客さまの最善の利益」を図ることを目的として、一層高いレベルの知識・専門性のあるスキルを獲得するよう育成・教育に努めます。		

※1:KPIは(Key Performance Indicator)の略称で、日本語では「重要業績評価指標」と言われます。経営にはさまざまな種類の業績評価指標が使われますが、KPIはその中でも「キー(重要な)」となる指標で、目標の達成に向かってプロセスが適切に実行されているかどうかを計測する役割があります。

## 2.「宣言1」の取り組み成果報告

宣言1:「お客さまを思う心」を常を持って行動します

### ①損害保険・生命保険契約継続率

社員全員が当社が設けるマナースタンダードに沿いつつ、募集人として職業倫理を遵守し、結果お客さまの満足に応えられているかどうかは、お客さまからの客観的評価が明確な指標と言えます。当社ではお客さまのご契約の継続率をお客さまからの信頼度の証しとして目標値に定め、維持向上に取り組みます。

損害保険 の部※2	自動車保険満期継続率※3				
	自社目標数値	2021年度実績	達成率	2022年度実績	達成率
	95.0%	93.6%	98.5%	91.9%	96.7%

※2: 損害保険はあいおいニッセイ同和損害保険のデータを使用しております。(2023年1月末時点)

※3: 自動車ノンフリート台数で算出しております。

生命保険 の部※4	生命保険契約継続率(24か月)					
	取扱保険会社名	自社目標数値	2021年実績	達成率	2022年度実績	達成率
	三井住友海上あいおい生命	93.0%	95.3%	102.5%	95.0%	102.2%
メットライフ生命	97.0%		104.3%	95.0%	102.2%	
日本生命	91.8%		98.7%	85.1%	91.5%	

※4: 生命保険は当社取扱上位3社のデータを使用しております。(2023年1月末時点)

### ②お客さまの声の受付状況と分析

お客さまの最善の利益を追求する精神は社員の「お客さまを思う心」によって培われ、行動へ反映されるものです。当社ではこの精神を企業文化するため、当社マナースタンダードを定め、職業倫理を遵守することに満足せず、お客さまに「感動品質(カスタマーディライト)」を提供することを目標にしております。これに対するお客さまのご評価が、お客さまからのお褒め・ご要望或いはご不満としていただく「お声」と考えます。私たちはお客さまからのお声をすべて貴重なアドバイスとして受け止め、社内でも共有する体制を整備し、かつ分析を行い、結果サービスの向上・改善につなげます。

■「お客さまの声」受付状況				
分類		2020年度	2021年度	2022年度※5
対応不備	当社に起因するもの	51	62	64
	保険会社に起因するもの	12	26	15
お褒め		50	59	85
ご相談・ご要望		37	52	84
合計		150	199	248

※5: 2022年度は2022年4月から2023年1月までにいただいた案件を集約したものです。

■「お客さまの声」内容の分析						
内容	2020年度		2021年度		2022年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
接客対応関連	14	27.5%	13	21.0%	14	21.9%
募集関連	15	29.4%	22	35.5%	23	35.9%
契約管理・保全・収納関連	16	31.4%	19	30.6%	16	25.0%
事故処理・保険金支払関連	1	2.0%	5	8.1%	9	14.1%
個人情報関連	3	5.9%	1	1.6%	0	0.0%
その他※6	2	3.9%	2	3.2%	2	3.1%
合計	51		62		64	

※6: その他としては、「お客さまから当初ご不満をいただいたものの、誤解があり、結果的にご理解を得られ、解決したもの」などがあります。

「お客さまの声」の集約は、年々伸展してきており、2022年度は対前年比で件数が124.6%増加しました。お褒めのお声も多くいただき引き続き現状に甘んずることなく、当社業務品質の向上に邁進してまいります。一方、お客さまの声の内容の分析結果では、募集関連および契約保全等に係わるものが一定程度あり、引き続き募集時・保全時の適切な情報提供やプロセスに関してモニタリングと指導に努めます。

### ⑥お客さまの声に基づく品質改善

お客さまからいただいた「お声」は内容の分析にとどまらず、会社全体の業務品質の改善・向上のためにどのように活用できるか各拠点にも展開します。当社ではお客様からいただいた「お声」を社内で発信する「業務ニュース」にて定期的に取り上げ、各種会議および社内コンプライアンス研修にて事例として活用しております。

#### ■お客さまからの不満の事例■(2022年度中に発生した事案より)

お申し出の概要	5年前(平成29年)マンション購入時に火災保険をご契約いただいたお客さまへ地震保険の更新のご案内のため、ご連絡した。ご契約者より「5年前の地震保険料に比べ、更新時の保険料がこんなに上がっているのはどういうことなのか、火災や地震等の災害で保険請求をしたことがないのになぜ大幅に保険料が上がるのか、納得いかない」とご立腹の様子だった。
▼ 当社(支店)の対応	電話での保険料上昇の背景に関する説明と共に、再度訪問による説明の機会をいただき、現在の補償内容、地震保険の保険料アップの要因等をご説明した。火災保険ならびに地震保険の保険料率の改訂内容についてご理解をいただき、地震保険の更新をしていただいた。
▼ 発生原因の分析	不動産業者からご紹介いただいたお客さまのため、現時点では長期火災保険以外のご契約がなく、年1DM等を活用した情報提供などが十分に行われていないことなどご契約者へのアフターフォロー活動が不足していたことが原因と考える。
▼ 再発防止策の検討	保険期間が長期である損害保険や生命保険のご契約者に対して、年一回の訪問活動により接点を持つことなど、アフターフォロー活動を行い、定期的な情報提供を行っていくこととする。
▼ 本社からの指導内容	【適切な情報提供の徹底に関して】 ・地震保険料値上げの背景には、将来的な災害リスクが高まっていることが挙げられます。 2011年の東日本大震災の影響や南海トラフ巨大地震の被害予測の影響を踏まえ、2015年に値上げを決定。加えて、保険料の大幅な値上げを避けるため、2017年(+5.1%)、2019年(+3.8%)、2021年(+5.1%)と3段階に分け合計+14.7%の値上げとなりました。 【説明提供の機会の定期的な確保に関して】 ・長期契約のお客さまに対して、年1DM等により契約内容に関する詳細の説明、保険金請求漏れの確認、加入済み保険以外の多目販売のご提案などを行い、お客さまとの接点頻度を高め、お客さまの満足度向上に努めてください。
▼ 社内での共有と取り組み	当社では2022年度よりアフターフォロー活動を生命保険契約(高齢者契約、特定保険契約含む)に関して体制を整備し、開始した。年1回のアフターフォローのタイミングとしては契約応答月に該当契約をリストアップし、本社募集管理部も実施状況をモニタリングする体制としている。今後、一時払保険や火災保険等の損害保険の長期保険契約に対しても同様の体制を整備し、実施を進めていく。

※上記の案件は当社「業務ニュース第5号」(2022年8月1日発行)で社内でも共有したものです。

### 3.「宣言2」の取り組み成果報告

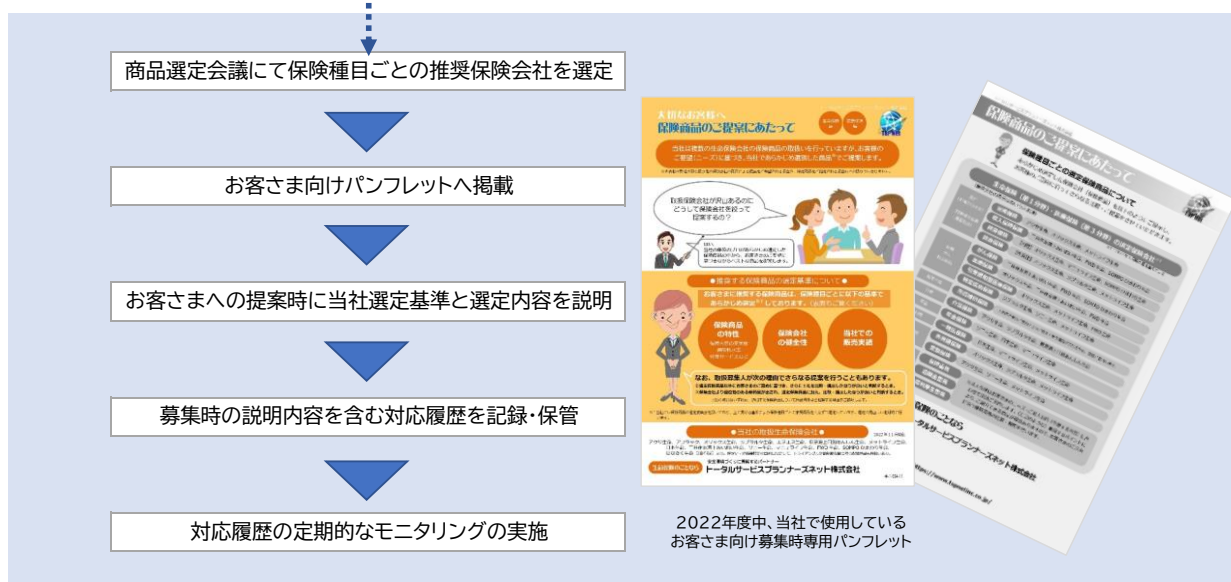
宣言2:お客さまに安全・安心・安定をお届けするという私たちの「使命」を果たします

#### ④当社の生命保険比較提案商品の定期選定の実施と結果報告

当社は保険会社から支払われる手数料にとられないことなく、お客さまのニーズに合った保険商品のご提案・販売を行えるよう取扱募集人の提案する推奨保険商品を予め定めております。この選定基準はお客さまへ常に提示できるものとし、かつ保険種目ごとの推奨商品は定期的に見直しをいたします。当社はこの定期的な見直し(商品選定会議)を毎年1回(複数の保険会社による商品改定が一斉にあった場合は年2回)実施することを目標としております。

商品選定会議 の開催	自社目標数値	2021年度実績		2022年度実績	
		実施回数	実施時期	実施回数	実施時期
1回開催※7	1回	1回	2021年5月	1回	2022年6月

※7:商品選定会議は複数の保険会社による商品改定(新商品の発売、販売停止等による)が一斉にあった場合は、定期開催に加え適宜開催します。



当社は全社でこの選定に基づく推奨販売・提案を行えるよう販売支援システムを導入しております。また対応履歴を記録・保管する体制により定期的なモニタリング・指導を実施しております。

#### ⑤アフターフォロー体制の実施状況の報告

当社は契約時の適正募集に加え、契約後も当初の保険加入目的や契約内容に関するお客さまのご理解をサポートすることを目的として2022年1月より社内一律のアフターフォローの体制整備を行い、生命保険契約に関する当社アフターフォロー活動を開始しました。高齢者の契約(アフターフォローを実施時において70歳以上のご契約者を指します)および特定保険契約(外貨建保険、変額保険等)については契約締結応答月に該当するご契約案件に関して実施しております。この実施率に関して目標値を定め、取組状況について公表します。

アフターフォローの 実施	アフターフォロー実施状況				
	自社目標数値	2021年度実績	達成率	2022年度実績※8	達成率
70.0%	— (2022年度より開始)	—	73.0%	104.3%	

※8:対象期間は2022年1月~2022年12月での実施件数。対象案件の総数は3,429件。うち2,495件に関してアフターフォロー活動を行いました。

## 4.「宣言3」の取り組み成果報告

宣言3:お客さまへの使命を果たすため、私たち自身が「成長」していきます

当社社員がお客さまの最善の利益を図ることを目的として、自ら「成長」し続けるために、当社は社内資格取得報奨制度を設けております。これは在籍年数および社員のキャリアに合わせて取得すべき資格を認識し、適切な動機付けと意欲を持ちつつ、一層高度の資格取得達成を促進するためのものです。この制度活用への意識と共に、当社では年度初めに支店別の年度経営計画の策定および進捗の定期ヒアリングにて人材育成プログラムを推進しております。人材育成プログラムの成果として、代理店業務に係る資格制度の取得状況を以下の通り公表します。

(2023年1月現在)

資格の取得状況		2021年度				2022年度			
		在籍者	目標値	在籍支店	達成率	在籍者	目標値	在籍支店	達成率
損害保険	トータルプランナー※9	35名	全支店に最低1人	21支店 (28支店中)	75.0%	36名	全支店に最低1人	22支店 (27支店中)	81.4%
生命保険 その他	FP資格※10 (FP1~3級・AFP・CFP含む)	23名	全支店に最低1人	14支店 (28支店中)	50.0%	27名 ※11	全支店に最低1人	14支店 (27支店中)	51.8%

※9:一般社団法人日本損害保険協会が実施する損害保険大学課程には最高位の資格として「コンサルティングコース」があります。これは「専門コース」で修得した損害保険に関連する法律・税務等の知識を基に、より実践的な知識や業務スキルを修得するコースで修了・試験合格後には、「損害保険トータルプランナー」として認定されます。

※10:FP(ファイナンシャルプランナー)はお客さまのお金に関する総合コンサルタントとして貯蓄、投資、保険、ローン、税金、不動産、相続といった分野に関して総合的な知識を習得することを目的とした認定制度です。FPの資格には国家資格と民間資格の2種類があります。一般的にFP3級やFP2級と言われている資格は、正式にはファイナンシャル・プランニング技能士のことで国家資格です。民間資格のFPは日本FP協会が実施しているAFPとCFPになります。

※11:当社でのFP資格保有者の内訳は以下の通りです。FP3級9人、FP2級もしくはAFP17人、FP1級もしくはCFP1人(2023年1月現在)。