

当社は、「大切なお客さまへの3つのお役立ち宣言」でお約束した取り組みの成果状況を公表することで、保険代理店業務の品質向上に向けた当社の活動内容を発信していきます。以下、2020年度(2020年4月～2021年3月)の取り組みについてご報告いたします。

## 1. はじめに(当社の宣言について)

当社は取り組みの進捗を確認する指標(Key Performance Indicator※ 以下、KPI)を以下の通り定めています。本取り組みの進捗状況はKPIの達成状況を軸に判断しております。

### 「お客さまを思う心」を常に持って行動します

宣言1	KPI	概要
宣言1	①お客さまの声	「お客さまを思う心」を持って活動できているかを判断します。
	②アンケート	

### 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2	KPI	概要
宣言2	③自動車保険満期継続率	契約継続率や保有契約件数・新規契約件数の増加により、お客さまに適切な提案活動が実行できているか、すなわち、私たちが保険代理店として「使命」を果たすことができているかを確認します。
	④生命保険契約継続率	
	⑤保有契約件数対前年増	
	⑥生命保険・損害保険新規契約件数	

### 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3	KPI	概要
宣言3	⑦生命保険・損害保険募集人の資格取得	自ら「成長」し続けるため、私たちは保険代理店業務に係る資格取得に会社全体としてチャレンジします。

※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 お客さまの声」の取り組み成果報告

当社は「お客さまの声」として、お客さまからいただいたご不満、ご相談、お褒めの言葉などを集約し、業務の改善、業務品質の向上につなげていく取り組みを進めています。「お客さまの声」の集約は伸展してきており、その内容を日々の代理店業務に反映させていくことが今後の課題と考えております。

### ■「お客さまの声」受付状況

分類		2018年度	2019年度	2020年度
対応不備	当社に起因するもの	29	53	51
	保険会社に起因するもの	12	7	12
お褒め		11	57	50
ご相談・ご要望		5	13	37
合計		57	130	150

(「お客さまの声」内容の分析を参照ください)

## ■「お客さまの声」内容の分析

内容	2018年度		2019年度		2020年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
接客対応関連	6	20.7%	19	35.8%	14	27.5%
募集関連	9	31.0%	10	18.9%	15	29.4%
契約管理・保全・収納関連	11	37.9%	19	35.8%	16	31.4%
事故処理・保険金支払関連	2	6.9%	2	3.8%	1	2.0%
個人情報関連	0	0.0%	1	1.9%	3	5.9%
その他※	1	3.4%	2	3.8%	2	3.9%
合計	29		53		51	

※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。

「接客対応関連」につきましては、2019年度に「TSPネットマナースタンダード」を策定し、お客さまに対して「感動品質(カスタマーディライト)」をご提供することを目標に各店が取り組みを行っております。「接客対応関連」のお客さまのご不満がさらに減少していくよう取り組みを継続してまいります。一方で「募集関連」の苦情は上昇傾向にありますので、内容を精査し、改善に取り組んでまいります。

## 3. 「宣言1 お客さまの声」に基づく品質改善の取り組みについて

お客さまからいただいたご不満やご要望につきましては、会社の業務改善のための貴重なアドバイスととらえ、一支店だけでなく社内でも共有する体制を整備し、会社全体として業務品質の向上を目指します。具体的取組みの一つとして、当社ではお客さまからいただいた声を社内が発信する「業務ニュース」にて定期的に取り上げ、各種会議や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。

### ■お客さまからのご不満の事例■

お申し出の概要	契約者より保険会社へ入電あり。「保険代理店の電話番号らしき番号から入電があった。私の知らない電話番号のため、電話は取らないと決めている。留守電設定にもしているのに、留守電にメッセージを残さないで何度も電話が来るため不安を感じている」とのこと。
当社(支店)の対応	保険会社からの連携を受け、すぐに契約者へ連絡。電話に出られないため留守電へメッセージを残す。30分後、お客さまよりご連絡をいただき、お詫びを申し上げた。電話を複数回した理由(保険料振替のためのご登録口座の不備)で説明し、ご納得いただいた上で郵送での手続きの依頼を行った。
発生原因の分析	ご登録口座不備の件でお客さまにお電話していたが、いつでも連絡が取れるだろうと思い、保全担当の募集人は留守電にメッセージを残していなかった。
再発防止策の検討	電話した際、留守電設定をされているお客さまには必ず要件を留守電に入れる。
本社からの指導内容	オレオレ詐欺等の対策として、特に高齢のお客さまを中心に(音声認識等で)登録されていない電話番号からの電話には出られないケースが多くなっております。その際には必ず留守電に要件を入れるようにすれば、お客さまも要件を確認でき、何度も架電しなくて済みます。尚、留守電へメッセージを残す際は、 unnecessary 個人情報の漏えいにも注意し、予め適切な説明内容を考えておくようにしましょう。
社内での共有と取り組み	社内でも定期的に発行している「業務ニュース」にて当該事例を掲載し、「お客さまの声」として共有しました。加えて、単なる周知に留めることなく、「業務ニュース」で取り上げた内容は各支店が開催する月例の店内会議においても討議してもらい、各店での業務品質の向上に役立てるようしております。当社では営業担当者や事務担当者のための全体集合会議においても定期的に代理店業務に関わる事例を論議する場を設けております。

## 4. 「宣言2 保険契約継続率」の取り組み成果報告

私たちは、お客さまが現在のご契約にご満足をいただいているかを確認する指標として損害保険と生命保険の継続率について、以下

の目標を設定しております。2020年度は生命保険の部の日本生命社を除き、達成することができました。引き続きお客さまにご満足いただけるご提案、アフターフォローに取り組んでまいります。

2021年3月現在

損害保険の部※			生命保険の部※			
自動車保険満期継続率			生命保険契約継続率(24か月)			
自社目標数値	実績	達成率	取扱保険会社名	自社目標	実績	達成率
95.0%	96.4%	101.5%	三井住友海上あいおい生命	93.0%	96.9%	104.2%
			メットライフ生命		94.0%	101.1%
			日本生命		87.9%	94.5%

※損害保険はあいおいニッセイ同和損害保険、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。

## 5. 「宣言2 保有件数増」の取り組み成果報告

当社はお客さまからお預かりしている保険契約数(保有件数)を「使命」を果たす指標の一つとしました。ご契約内容にご満足いただいているからこそ、ご契約いただける関係は長く続き、結果、保有件数が増えていくことにつながります。おかげさまで損保で約5万件、生保で約1.5万件のお客さまから契約をお預かりしております。今回の報告を起点として、次回以降はその増減も評価してまいります。

2021年6月現在

保険種類	保有件数
損害保険	49,798
生命保険	15,596

## 6. 「宣言2 新規件数」の取り組み成果報告

新しいご提案を実行し、お客さまから評価をいただくことが新規の保険契約の締結につながると考えております。当社は損害保険・生命保険の新規契約件数もKPIに採用しております。この1年間で損保・生保併せて8,000件を超える新しいご契約をいただきました。お客さまを思う心を常に持ち、しっかりとサポートしてまいります。

2021年3月現在

保険種類	新規件数
損害保険	6,818
生命保険	1,321

## 7. 「宣言3 資格取得」の取り組み成果報告

「自ら成長し続ける」ことの進捗は、保険代理店業務に係る資格取得状況で評価してまいります。当社は損害保険トータルプランナーが在籍する支店、日本円、外貨建、変額保険等の生命保険を提案できる支店、さらにFP資格を持った社員が在籍する支店を目指してまいります。

2021年3月現在

資格	在籍者	在籍店	
損害保険	トータルプランナー	32名	22店
生命保険	外貨建保険	2022年度からの資格制度導入に向け、全店で資格取得に取り組んでいます。	
	変額保険販売資格保持者	60名	25店
その他	FP資格	24名	16店

語句の説明:

- 損害保険トータルプランナー**: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。
- 生命保険専門課程**:一般課程(生命保険販売の基礎資格)で得た基礎知識を基に、保険販売に関する専門知識・周辺知識を習得し、お客さまのニーズへの基本対応力を高めることを目的とした資格です。専門課程資格合格者には「ライフ・コンサルタント」の称号が授与されます。
- 外貨建保険販売資格**:外貨建保険の販売に必要な知識を習得することを目的としており、2022年4月からは登録制となり、専門課程資格試験の合格を受験・合格要件とします。
- 変額保険販売資格**:変額保険の販売に必要な知識を習得することを目的としており、生命保険募集人として登録済みで、専門過程試験の合格者であることなど、一定の要件を満たしている間を対象に変額保険販売資格試験が実施されております。この試験に合格した者が生命保険協会に登録され、変額保険の販売が可能となります。
- FP(ファイナンシャルプランナー)資格**: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級とか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FPIは日本FP協会が実施しているAFPとCFPIになります。