

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、2021年度(2021年4月～2022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

	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

	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

	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 お客様の声」の取り組み成果報告

当社は「お客様の声」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。「お客様の声」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。

### ■「お客様の声」受付状況

分類		2019年度	2020年度	2021年度
対応不備	当社に起因するもの	53	51	62
	保険会社に起因するもの	7	12	26
お褒め		57	50	59
ご相談・ご要望		13	37	52
合計		130	150	199

(「お客様の声」内容の分析を参照ください)

### ■「お客様の声」内容の分析

内容	2019年度		2020年度		2021年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
接客対応関連	19	35.8%	14	27.5%	13	21.0%
募集関連	10	18.9%	15	29.4%	22	35.5%
契約管理・保全・収納関連	19	35.8%	16	31.4%	19	30.6%
事故処理・保険金支払関連	2	3.8%	1	2.0%	5	8.1%
個人情報関連	1	1.9%	3	5.9%	1	1.6%
その他※	2	3.8%	2	3.9%	2	3.2%
合計	53		51		62	

※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ネットマナー標準」を策定し、お客さまに対して「感動品質(カスタマーデライト)」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。お客さまから寄せられる保険募集に係る苦情などには業務改善・品質向上に繋がるヒントが多数含まれています。お客様の声は、業務改善などのために必要な情報であることを徹底するとともにお客様の声を積極的に収集し、業務改善・品質向上に結びつけるよう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でも発信する「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	自動車保険契約のお客さまより入電。事故があった車両の件との事だが、募集人は事故連絡も受けていないので、お客さまの事故の件は初耳であった。お客さまに確認すると、事故で全損状態になり、今回廃車となったことが判明した。保険会社で事故受け付けし廃車状態とわかっているのに、解約されておらず保険料が月々引落されているのは何故かのご立腹されていた。
当社(支店)の対応	対応状況 お客様の廃車が確定していても、保険会社としてはお客様からの申出がないと勝手に解約はできないと申し伝え『理由として(すぐに新しい次の車を購入したりするケース等)もありますので・・・』と、その旨を伝えた。事故発生日に遡って解約をする事を伝え『口座から引落された保険料に関しては計算してお返しいたします』との対応をした。
発生原因の分析	今回の事故は、お客様が直接保険会社のフリーダイヤルに連絡した事案である。保険会社のサービスセンターからの連携が全く無かった事も要因と考えるが、保険会社オンラインシステム(以下AD1)や保険会社からの事故受付書類などの確認が不十分であったことも一因であることから、下記の再発防止策で今後は対応していくこととする。
再発防止策の検討	当社の他支店では事故進捗をAD1で確認し、内容を把握している。今後はAD1システムで事故進捗ならびに新規事故事案がどのように起きた事故なのかなどを担当者で把握しておくことが必要である。今回の再発防止策として有効な手段でもあるし、尚且つ当社で掲げている「3つのお役立ち宣言」の「お客様を思う心」へも繋がっていくかと思う。本件事案を月次会議にて報告し、全スタッフとも共有を図っていくこととする。
本社からの指導内容	「AD1システム等の活用により、新規に発生した事故事案および事故発生後の進捗状況を把握し、お客さまへの対応を的確に行うなど、お客さま満足度向上に努めるよう徹底してください。AD1の操作については、トップメニュー⇒AD1おしらせ⇒お知らせ一覧絞り込み条件⇒キーワードに代理店コードを入力し事故関連の事案を表示してください。事故関連事案の絞り込みを毎日行うなど進捗管理を徹底しましょう。」(当社本社募集管理部/内部監査部発)
社内での共有と取り組み	当社で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地域エリア会議や各支店の月次店内会議において討議してもらい、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。生命保険の部は2021年度は日本生命社を除き、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。

2022年3月現在

損害保険の部※			生命保険の部※			
自動車保険※2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%	93.6%	98.5%	三井住友海上あいおい生命	93.0%	95.3%	102.5%
			メットライフ生命		97.0%	104.3%
			日本生命		91.8%	98.7%

※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。

※自動車ノンフリート台数で算出しております。

## 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1.7万件のお客さまから契約をお預かりしております。

2022年3月現在

保険種類	保有件数	
	2020年度	2021年度
損害保険	49,798	49,248
生命保険	15,596	16,896

## 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。2年連続で損保・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。

2022年3月現在

保険種類	新規件数	
	2020年度	2021年度
損害保険	6,818	6,242
生命保険	1,321	1,352

## 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。

2022年3月現在

資格		2020年度		2021年度	
		在籍者	在籍支店	在籍者	在籍支店
損害保険	トータルプランナー	32名	22支店	35名	21支店
生命保険	外貨建保険	2022年度からの資格制度導入に向け、全支店で資格取得に取組み実施		71名	27支店
	変額保険	60名	25支店	74名	26支店
その他	FP資格	24名	16支店	23名	14支店

※営業所も含まれます。

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問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。