



2023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	2022年度実績	達成率	2023年度実績	達成率
	95.0%	91.9%	96.7%	86.3%	90.8%

※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	2022年実績	達成率	2023年度実績	達成率
	三井住友海上あいおい生命	93.0%	95.0%	102.2%	95.6%	102.8%
メットライフ生命	95.0%		102.2%	93.0%	100.0%	
日本生命	85.1%		91.5%	82.1%	88.3%	

※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		2021年度	2022年度	2023年度※5
対応不備	当社に起因するもの	62	64	54
	保険会社に起因するもの	26	15	8
お褒め		59	85	66
ご相談・ご要望		52	84	59
合計		199	248	187

※5: 2023年度は2023年4月から2024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	2021年度		2022年度		2023年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
接客対応関連	13	21.0%	14	21.9%	5	9.3%
募集関連	22	35.5%	23	35.9%	21	38.9%
契約管理・保全・収納関連	19	30.6%	16	25.0%	19	35.2%
事故処理・保険金支払関連	5	8.1%	9	14.1%	5	9.3%
個人情報関連	1	1.6%	0	0.0%	1	1.9%
その他※6	2	3.2%	2	3.1%	3	5.6%
合計	62		64		54	

※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。

お客さまの声受付シートの起票については、毎月26拠点別の受付状況の一覧表を作成し、積極的な起票の行うよう推進しており、全支店から漏れなくお客さまの声が報告されています。また、お客さまの声については、苦情事案のみならず相談、要望、問合せなどについても起票するよう徹底しており、全募集人の起票意識を高めています。

### 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。

#### ■お客さまからのご不満の事例■（2023年度中に発生した事案より）

<p>お申し出の概要</p>	<p>募集人とお客さまの自宅を同行訪問し、火災保険の契約をいただき契約手続きについては、申込ペーパーレスシステムにて入力し、契約の手続きを行った。契約前の見積りで水災のリスクに備え、水災一時金担保や水災担保の見積もりを作成して、説明を行った結果、水災一時金担保での契約を行った。ところが、その後、証券が契約者宅へ送られたが、水災一時金担保ではなく水災担保になっているとの指摘を受け、希望した契約となっていないとの苦情を受けた。</p>
<p>当社(支店)の対応</p>	<p>お客さまと電話にて何回かやり取りをしたが、既に契約のチェックサインを済ませたので、このままで良いとの返事を受けた。当方としても気持ちが悪くないため、ご迷惑をお掛けしたことを痛感し、契約取消と再契約の書類を作成することとした。その後、契約者の自宅を訪問し事情を説明した結果、水災担保の契約を取消し、水災一時金担保の契約で再契約をして頂くことになった。</p>
<p>発生原因の分析</p>	<p>当初の訪問時、その場で契約手続きをせずに再訪問することを予定していたが、再度訪問することが大変であるというお客さまのご配慮から、申込ペーパーレスシステムを使って契約手続きを行った。その際、申込ペーパーレスシステムの画面内容の確認不足や時間がないことから、急いで契約を頂いた事が誤ってしまった原因である。</p>
<p>再発防止策の検討</p>	<p>お客さまの意向を十分に把握し、確認したことを忘れないこと。また、見積り資料が数種類ある場合には、お客さまが理解しやすいようなファイルの作成や資料を整理し、お客さまに内容を十分に確認して頂いたうえで手続きを行うこととする。</p>
<p>本社からの指導内容</p>	<p>お客さまが自らの意向に合致した保険商品を適切に選択・購入できるようにするため、お客さまの意向を踏まえ、契約内容に誤りがないか、契約締結しようとしている商品がお客さまの意向や情報に合致しているかを確認することは保険募集において極めて重要な手続きです。</p> <p>申込ペーパーレスシステムの利用にあたっては、最終確認画面で意向に沿った契約内容であることをお客さまに確認していただき、間違いなければ「内容に同意のうえ契約を申し込む」ボタンを必ずお客さま自身に押しいただくよう徹底してください。</p>
<p>社内での共有と取り組み</p>	<p>月次発行の業務ニュースにて本事案を発信し、エリア会議や月次店内会議等において、業務ニュースを用いて研修資料として共有しており、業務改善・品質向上の取組みに繋がるよう推進している。上記事案の再発防止策として、契約締結前の最終意向の徹底について、お客さまの最終的な意向が申込内容と合致しているかやかんたんモードの契約内容の確認などを徹底しており、適正な募集を推進・指導している。</p>

※上記の案件は当社「2023年度業務ニュース第6号」(2023年9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

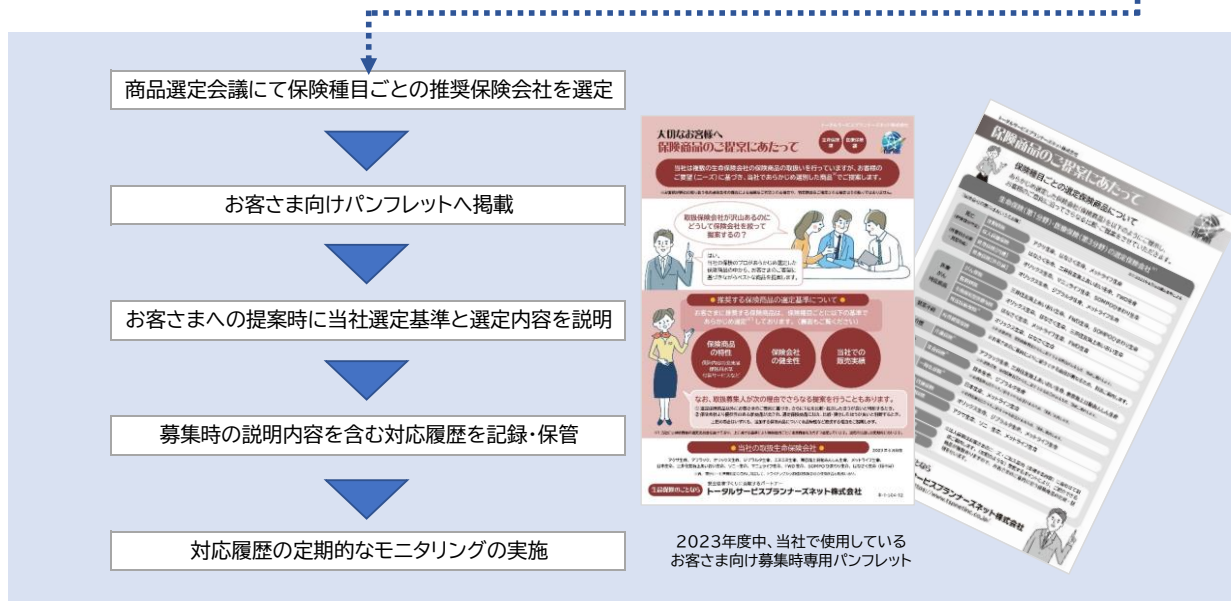
宣言2: お客さまに安全・安心・安定をお届けするという私たちの「使命」を果たします

#### 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われることなく、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	2022年度実績		2023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	2022年6月	1回	2023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	2022年度実績		2023年度実績※8	達成率
70.0%	73.0%	104.3%	71.0%	101.4%	

※8: 対象期間は2023年4月～2023年3月での実施件数。対象案件の総数は3,749件。うち2,670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。

(2024年1月現在)

資格の取得状況		2022年度				2023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	36名	全拠点に最低1人	22拠点 (28拠点中)	78.6%	36名	全支店に最低1人	21支店 (27支店中)	77.7%
生命保険 その他	FP資格※10 (FP1~3級・AFP・CFP含む)	27名	全拠点に最低1人	14拠点 (28拠点中)	50.0%	26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CFPI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8人、FP2級もしくはAFP17人、FP1級もしくはCFPI1人(2024年1月現在)。