

# お客さま評価指標（KPI）の取組目標（2023年度）

## お客さま対応基本方針（お客様本位の業務運営方針）※抜粋

1. 当社は、お客さまへの感謝の気持ちを忘れずに、誠実・公正に業務を行い、お客さま目線での行動を心掛け、お客さまの最善の利益を追求いたします。
2. 当社は、お客さまとの取引に伴う利益相反により、お客さまの利益を損なわれることがないように、ご契約を適切に管理いたします。
3. 当社は、お客さまに十分にご理解いただけるよう、丁寧かつ分かりやすい言葉・方法で説明いたします。
4. 当社は、ご契約後の「アフターフォロー」を行い、ご契約内容の適切な見直しや、万が一の事故対応・お客さまへの有益な情報提供を行ってまいります。
5. 当社は、従業員に対する定期的な教育・研修により人材育成を継続して推進し、また、従業員とその家族の幸福が実現できる企業となるべく、個人面談や職場環境・人事制度の充実を図り、適切な動機づけを図ってまいります。

## ＜2023年度 評価指標（KPI）目標＞

### 1. お客さまの最善の利益の追求

（1）日々の取組・活動が、お客様本位の業務運営方針に則り行動が行えているか、お客さまアンケートを参考にいたします。

・総合満足度（契約募集・管理） ●目標：9.5Pt ●現状：9.5Pt （2022年度末）

（2）お客さまの最善の利益を追求することによって当社がお客さまから選ばれる存在となっているか、多種目販売率（法人・個人）で検証・評価いたします。

・多種目販売率（法人・個人）  
●目標：法人43.0% 個人22.0% ●現状：法人42.2% 個人21.3% （2022年度末）

### 2. 事故対応満足度

万が一のとき、お客さまに寄り添いサポートする代理店であり続けたい。

・総合満足度（事故対応・自動車） ●目標：100.0% ●現状：50.0% （2022年度末）

・総合満足度（事故対応・火災新種） ●目標：100.0% ●現状：100.0% （2022年度末）

### 3. 対面でのご契約割合

お客さまに合ったプランの適切な説明、情報提供をするため対面でのご契約を積極的に行います。

・対面ナビ募集割合（自動車） ●目標：80.0% ●現状：73.0% （2022年度末）

### 4. 『LINE』を活用した情報提供

お客さまのサービス利用の利便性向上（事故受付）と有益な情報をタイムリーにお届けするため積極的に「お友達登録」をして頂くようご案内させていただきます。

・公式LINEのお友達登録数 ●目標：230人 ●現状：180人 （2022年度末）

### 5. 保険資格者数、社員教育研修回数

お客さまに対しての社員の対応品質を向上させ、さらに専門性を持ったサポートを強化しております。

・各種資格取得者数

損害保険トータルプランナー	●目標：2名	●現状：2名	（2022年度末）
事故対応力（一般）	●目標：5名	●現状：5名	（2022年度末）
生保（応用）課程	●目標：2名	●現状：2名	（2022年度末）
・社員教育研修回数	●目標：35回	●現状：34回	（2022年度末）

## お客さま評価指標（KPI）の取組成果（2022年度）

当社は、「お客さま本位の業務運営方針」の定着度合を客観的に評価できるようにするための成果指標（KPI）を設定し、2022年度も取り組んでまいりました。  
2022年度の取り組みならびに2020年度、2021年度の実態値（成果）について公表いたします。

### ■お客さまの声（アンケート）の収集

お客さまに信頼、満足して頂けるために、お客さま本位の行動が行えているか積極的に収集し、業務改善に活かしてまいります。

	2022年度実績	2021年度実績	2020年度実績
ご契約手続きについてのお客さまアンケート回答件数	3件	32件	45件
総合満足度（契約募集・管理）	7.7Pt	9.5Pt	9.0Pt

**<コメント>** アンケートの実施がSMSのみとなり、回答数が前年度より大幅に減少いたしました。結果、十分なお客様の声の収集・活用に至りませんでした。内容を精査・分析し、引き続きお客さまの安心・安全の提供に向けて取り組んでまいります。

### ■事故対応満足度

万が一のとき、お客さまに寄り添いサポートする代理店であり続けたい。

	2022年度実績	2021年度実績	2020年度実績
（自動車）事故対応についてのお客さまアンケート推奨度	-100.0Pt	75.0Pt	50.0Pt
（火災・新種）事故対応についてのお客さまアンケート推奨度	0.0Pt	66.6Pt	0.0Pt
総合満足度（事故対応・自動車）	50.0%	93.3%	100.0%
総合満足度（事故対応・火災新種）	100.0%	100.0%	100.0%

**<コメント>** アンケート総数の大幅減少に伴い、十分なお客様の声の収集・活用に至りませんでした。回答内容や結果を分析し、どのような場合にお客さまにご満足いただけるか、全員で共有いたしました。今後とも、お客さまにふさわしいサービスを提供するため、継続的に従業員教育・研修を行ってまいります。

★アンケートでお客さまからいただいたお褒めの言葉の中から、いくつかご紹介させていただきます。

- ① 40年来お世話になっております。対応が分かりやすく丁寧です。信頼してお任せできます。
- ② 大変ていねいに説明あり、知人が必要な時はすすめたいと思います。人柄も良いので。
- ③ 母が歩行中に交通事故にあった話を雑談でしたら、私の入っている保険の内容からお見舞金が出るのが分かり、とてもうれしかったです。直接会って話をする事ってやはり大事だなあと感じました。

④ 代理店との信頼関係が強く（４５年間）、事故現場に駆け付けてくれた時は、安心し心底ありがたかったです。支払いが遅れているわけの説明があったり、途中経過を細やかに説明をして下さいました。

⑤ 当方より連絡した際、日曜日で休日にもかかわらず、早速駆けつけてくれ迅速、丁寧に対応して頂き、とても満足しています。ありがとうございました。

### ■対面でのご契約割合

お客さまに合ったプランの適切な説明、情報提供をするため対面でのご契約を積極的に行います。

	2022年度実績	2021年度実績	2020年度実績
対面ナビ募集割合（自動車）	73.0Pt	74.8Pt	77.2%

<コメント>近年のコロナ禍において、対面でのご契約と非対面でのご契約（電話・郵送等）をご提案し、お客さまのご希望に沿ったご契約手続きを行ってまいりました。

さまざまな環境変化に対応し、お客さまにご満足いただける募集品質となるよう取り組んでまいります。

### ■広域災害等対応準備率

広域災害時にお客さまと迅速に連絡が取れるよう、携帯電話番号を社内で共有させていただきます。

	2022年度実績	2021年度実績	2020年度実績
携帯電話入力割合	96.7%	96.7%	87.4%

<コメント>2019年度からお客さまへ広域災害時の携帯電話番号の共有についてご説明、ご理解を頂き取り組んでまいりました。

95%以上のお客さまの携帯電話番号を社内共有でき、今後の広域災害時の迅速な対応に活用させていただきます。

### ■保険資格者数、社員教育研修回数

お客さまに対しての社員の対応品質を向上させ、さらに専門性を持ったサポートを強化しております。

・各種資格取得者数

損害保険トータルプランナー	2名（2022年度末）←	2名（2021年度末）	±0名
事故対応力（一般）	5名（2022年度末）←	5名（2021年度末）	±0名
生保（応用）課程	2名（2022年度末）←	2名（2021年度末）	±0名

・社員教育研修回数 34回（2022年度末）←25回（2021年度末）+9回

<コメント>コンプライアンス研修では研修後の確認テストを実施し、研修した内容が充分理解できているか確認を行いました。お客さま品質会議にてお客さま対応について「お客さま視点品質ガイドブック」を活用した従業員教育・研修を実施しました。