

# お客さま本位の業務運営の定着を測る 2023 年度の指標 KPI への取組結果について

2024 年 4 月 1 日

弊社は、2023 年度（2023 年 4 月 1 日から 2024 年 3 月 31 日）より、お客さま本位の業務運営方針の定着に向けて、定着度合いを評価するための指標（KPI）を策定し、この KPI に基づいた試験的運用を開始しました。

今般、初年度の取組みが終了いたしましたので、下記に当年度の取組状況及び KPI への取組結果についてご報告申し上げます。

今後も内容を検証し、業務運営の状況について定期的に検証・見直しに繋げることで、お客さま本位の業務運営の更なる推進に努めてまいります。

## 取組事項と成果指標（KPI）

| 取組事項 1   | 成果指標（KPI）            | 取組結果         |
|--|----------------------|--------------|
| 新規契約取扱件数<br>お預かりする契約の件数は、新たなお客さまとの接点の拡がり、お客さまからいただいた信頼の表れと考え、これを指標としました。 | 医療・がん保険 年間目標 210 件   | 233 件 110.9% |
|  | 自動車保険(個人) 年間目標 365 件 | 367 件 100.5% |
|  | 火災保険(個人) 年間目標 50 件   | 201 件 402.0% |

年間を通して、相談会やキャンペーンの実施によりお客さまとの接点を増やし、丁寧な説明とお客さまの意向を確実に把握し提案を行うことにより、また、お客さまからのご紹介により新たなお客さまの輪も広がり、新規契約件数をクリアすることができたと評価しています。

| 取組事項 2  | 成果指標（KPI）  | 取組結果  |
|---|--|-------|
| 契約更改率<br>満期到来した損害保険を、再び当社を通じて更改契約をいただくことは、お客さまに最善の利益を図る視点をもって業務に取り組むことにより、お客さまにご満足いただいた結果と考え、「自動車保険・火災保険更改率」を指標としました。 | 自動車保険・火災保険<br>年間目標 95%<br>(団体扱・OB 団体扱・一般契約・関連会社契約) | 96.1% |

満期到来の早期のご案内とお客さまの状況変化や商品改定に合わせた適切なご提案を、各スタッフが確実に実行することにより、高いレベルの目標でしたが、これをクリアすることができたと評価しています。

| 取組事項 3   | 成果指標（KPI）    | 取組結果                                  |
|--|--------------|---------------------------------------|
| お客さまの声収集件数<br>お褒め・苦情・要望・相談に耳を傾け、迅速かつ誠実に対応するとともに、お客さまの声を現場にフィードバックすることにより、クレームや不祥事案の発生防止を図ります。お客さま満足度向上に繋げるため 1 件でも多くの声を収集することを指標として設定しました。 | 年間収集目標 100 件 | 48 件<br>(内訳…お褒め：6 件、苦情：22 件、その他：20 件) |

お客さまの声に関しましては、スタッフの多くに、苦情という負のイメージが強く、件数を増やすことへの違和感を払拭できなかったこと、また、お褒めの声についても、日常的な感謝のお言葉との線引きが難しく、拾い上げるこ

とに消極的な面が出てしまったと思われ、目標には遠く及ばず取り組みが不十分であったと評価しています。このことを反省し、新年度はスタッフの意識を変えることに注力しこの取り組みを継続してまいります。

| 取組事項 4  | 成果指標 (KPI)  | 取組結果                         |
|---|---|------------------------------|
| 資格保有者数<br>「お客さまの最善の利益の追求」・「重要な情報のわかりやすい提供」を目指しスキルアップすることで、募集人自らが成長し続けるため、保険代理店業務にかかる「各種資格の保有者数」を公表します。<br>※当年度内の増加数と総保有者数<br>※2024年4月1日現在<br>保険部門在籍者数 70名 | (資格名)<br>損保大学課程<br>コンサルティングコース(トータルプランナー)<br>専門コース(プランナー) | (新規取得/総数)<br>2名/9名<br>5名/58名 |
|   | FP技能士資格1級<br>FP技能士資格2級<br>FP技能士資格3級                       | 0名/2名<br>3名/30名<br>2名/11名    |
|   | 生保専門過程<br>生保変額<br>生保外貨建販売                                 | 4名/44名<br>4名/52名<br>0名/11名   |

業務繁忙の中、積極的に各種資格の取得に取り組んでおり、FP資格では失敗にめげずチャレンジを継続しており、部門全体のレベルアップにつながっていると評価しています。

以上