

「お客さま本位の業務運営」2020年度取組状況

「お客さま本位の業務運営方針」の取組状況の指標として、以下5項目をKPIとして公表いたします。
 *KPIとは「key performance indicator」の略で、当方針の達成度を評価するための評価指標をいいます。

1. 自動車保険継続率(継続契約数/満期到来件数)

	2019年度	2020年度
継続率	97.6%	96.7%

※データ提供/三井住友海上火災保険㈱

2. 社内研修実施状況(2020年度)

実施回数

	コンプライアンス	商品	その他	合計
損害保険	11回	17回	30回	58回
生命保険	9回	14回	18回	41回

3. FP資格取得者(2021年3月末現在)

	1級、CFP	2級、AFP	3級
取得者数	2名	6名	3名
(前年比)	(±0名)	(+2名)	(+2名)

4. お客さまアンケート(2020年度)

アンケート回答者総数185人のうち①②を回答した人の割合

(1)代理店推奨度 98.4%

(2)代理店満足度 87.8%

Q. 保険加入を検討している方に紹介してもよいと思いますか。

A.

①紹介しても良い	117 人
②どちらかといえば紹介しても良い	65 人
③どちらかといえば紹介したくない	3 人
④紹介したくない	0 人

Q. 代理店の対応に満足されていますか。

A.

①満足	117 人
②やや満足	42 人
③どちらでもない	22 人
④やや不満	0 人
⑤不満	0 人

※データ提供/三井住友海上火災保険㈱

5. お客さまの声の収集・分析の状況(2020年度)

会社に寄せられたお客さまの声は全社員で共有し、再発防止策を実践していくことで、業務品質の向上に向けた取組を実践しています。
 事務ミスが原因によるものについては、発生原因別に分析したうえで、全社員で共有し改善を図っています。

(1)内容別の収集状況

内容	不満	要望	お褒め	その他	合計
件数	27件	1件	18件	23件	69件
(前年比)	(▲5件)	(▲2件)	(+7件)	(+12件)	(+12件)
うち事務ミス原因	6件	0件	0件	19件	25件

※その他:当社・保険会社の事務ミス等でお客さまにご迷惑をおかけした場合で、お客さまからの申し出がないものも含む。

(2)お客さまの声(お褒め)の事例

取引先企業の従業員の母親の自動車事故について相談を受け、当社契約ではなかったが相手方との交渉につきアドバイスしたところ、お礼の言葉をいただくとともに、火災保険を新規にご加入いただいた。

(3)お客さまの声をもとにした改善事例

お客さまの声	見積書・申込書作成時点における不備が原因で、申込後に申込書の取り直しや訂正印の取付等のご迷惑をお客さまにお掛けする事例が散見された。
再発防止策	従来見積書や申込書を1人で作成していたが、再発防止策としてダブルチェックシートを作成し2人で確認することで、不備の削減を図った。