

お客さま本位の業務運営方針『お客さまの声』に基づく成果指標（KPI）について

株式会社共栄ベストは、お客さま本位の業務運営を基本として、お客さまにとって有益な保険商品ならびにサービスの浸透を図り、地域に貢献する企業を目指していきます。弊社業務がお客さまに満足していただけているか、改善点がないかを振り返るため、「お客さまの声」の収集を積極的に行います。また、収集したお客さまの声を分析し、課題に対しては継続的に改善策を実施します。

「お客さまの声件数」を、「お客さま対応基本方針」の定着を測る成果指標（KPI）として設定し、年間1,000件を指標の目安にしています。

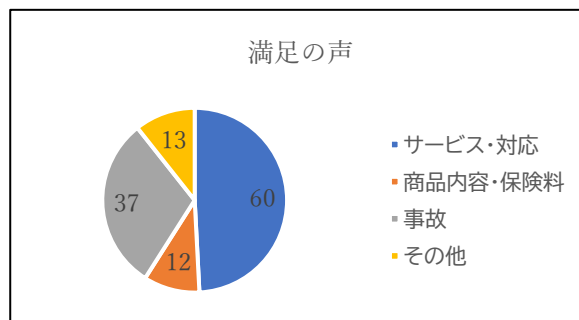
■2019年度下半期（2019年10月1日から2020年3月31日）までにご契約者様からいただいた『お客さまの声』をもとに集約を行いました。

お客さまの声件数	
満 足	122
要 望	90
不満足	75
注 意	77
合 計	364

『お客さまの声』内訳

1.満足の声

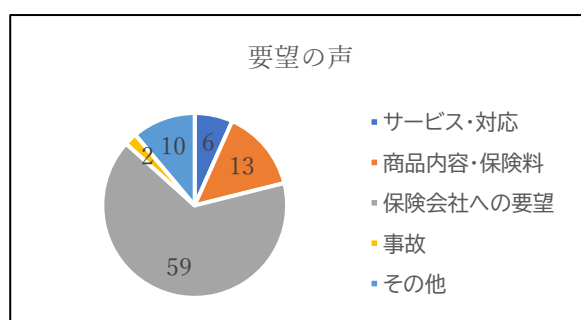
満 足	サービス・対応	60
	商品内容・保険料	12
	事 故	37
	その他	13
	合 計	122



👉 台風被害や自動車事故での保険金額の満足や、担当の迅速な対応を感謝される声が多く寄せられました。

2.要望の声

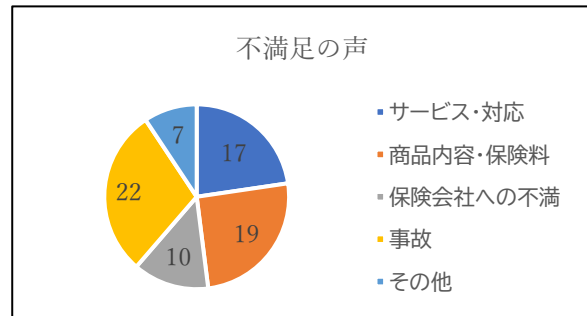
要 望	サービス・対応	6
	商品内容・保険料	13
	保険会社への要望	59
	事故	2
	その他	10
	合 計	90



👉 改定により保険料が上がることにに対して保険会社への不満・改善の要望が多く寄せられました。

3.不満足の声

不満足	サービス・対応	17
	商品内容・保険料	19
	保険会社への不満	10
	事故	22
	その他	7
	合計	75



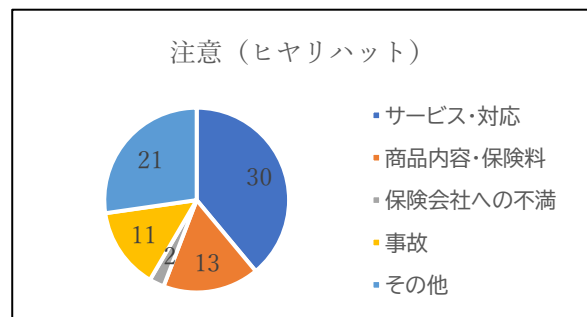
👉 台風被害や水害が多かったため、その中で対応が遅いと感じられたお客さまの声が寄せられました。

要望・不満足に関する改善

自然災害の増加により保険料が上がる契約につきましては、より丁寧な説明でお客さまにご理解いただけるよう募集品質を向上してまいります。また、『お客さまの声』によりいただいた声を定期的に集計し、保険会社と共有するようにいたしました。

4.注意（ヒヤリハット）

注意	サービス・対応	30
	商品内容・保険料	13
	保険会社への不満	2
	事故	11
	その他	21
	合計	77



👉 お客さまへの対応の失念。また、その後のフォロー対応によるヒヤリハットが多くみられました。

ヒヤリハットに関する改善

『複数の利用者がネットワークとコンピュータを利用してオフィス内の情報を公開・共有・活用する』ことを目的としたソフトウェアであるサイボウズを使用し、その中でお客さまからの依頼を管理するアプリ『お客さま依頼管理簿』を導入しました。

タスクを共有し状況を常に把握することで業務を効率化します。『お客さま依頼管理簿』を必ず入力するよう全募集人へ共有しており、お客さまへの対応に漏れがないよう改善いたしました。

株式会社共栄ベストは、寄せられた『お客さまの声』を真摯に受け止め、サービスの改善に取り組んでまいりますので、今後とも沢山のご意見をお聞かせ下さいますようお願い申し上げます。