

## 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まいります。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。

■2020年度上半期（2020年4月1日から2020年9月30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。

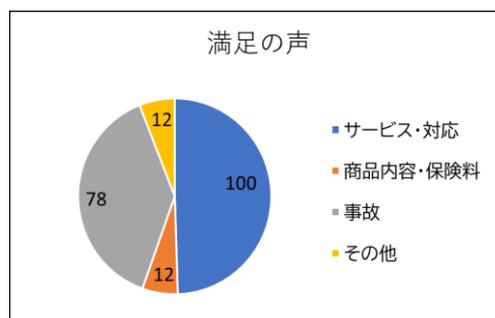
お客さまの声件数	2019年度下半期	2020年度上半期
満足	122	202
要望	90	77
不満足	75	109
注意	77	100
合計	364	488

👉 前回の件数より124件多くお客さまの声をいただきました。

### 『お客さまの声』内訳

#### 1. 満足の声

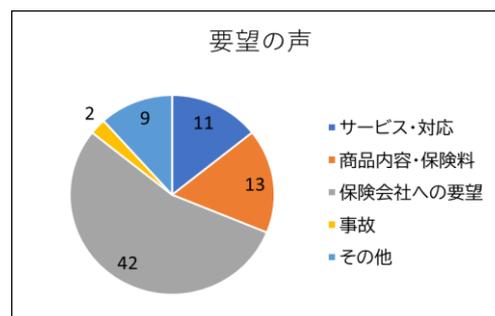
満足	サービス・対応	100
	商品内容・保険料	12
	事故	78
	その他	12
	合計	202



👉 事故に対する担当の迅速な行動や、事務員の電話応対についてお褒めの言葉を多く頂きました。

#### 2. 要望の声

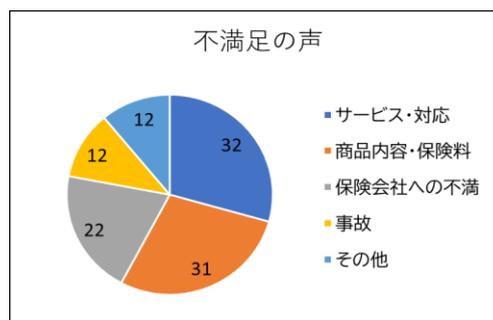
要望	サービス・対応	11
	商品内容・保険料	13
	保険会社への要望	42
	事故	2
	その他	9
	合計	77



👉 新型コロナウイルスや災害等、保険内容についての要望を多くいただきました。また、キャッシュレス等お支払い方法についての要望も寄せられました。

### 3.不満足の声

不満足	サービス・対応	32
	商品内容・保険料	31
	保険会社への不満	22
	事故	12
	その他	12
	合計	109



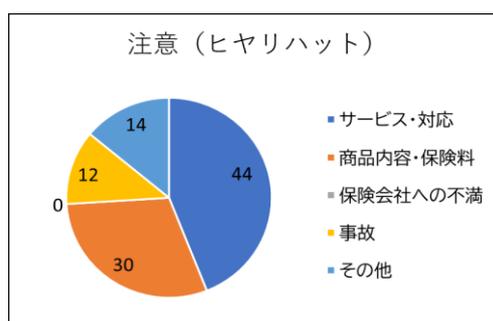
👉 自動車・火災ともに保険料が上がったことへの不満の声が多く寄せられました。

#### 要望・不満足に関する改善

前回同様、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様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、その他要望につきましても『お客様の声』によりいただいた声を定期的に集計し、保険会社と共有・改善に努めてまいります。

### 4.注意（ヒヤリハット）

注 意	サービス・対応	44
	商品内容・保険料	30
	保険会社への不満	0
	事故	12
	その他	14
	合計	100



👉 コロナにより非対面が増えたため、お客さまとの意思疎通・内容把握不十分が多くみられました。

#### ヒヤリハットに関する改善

サイボウズ（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）を使用し、その中で全社員の『スケジュール』の徹底管理をしています。また、お客様の情報・契約内容等プログラム・データベースをインターネット上のサーバーに搭載し、一括管理しているS J-N E T内においても、お客さまとやり取りをした場合に『対応履歴』を必ず入力するようにしており、定期的に事務員が営業の『スケジュール』と『対応履歴』を照らし合わせダブルチェックを行うように改善いたしました。これにより、お客さまへの対応に漏れがないか、またその対応に問題がないかを把握できるようになりました。

株式会社共栄ベストは、寄せられた『お客様の声』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。

以上