

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。

■お客さまの声

2022年度下半期（2022年10月1日から2023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	2021年度上半期	2021年度下半期	2022年度上半期	2022年度上半期
満足	163	152	151	172
要望	27	34	22	20
不満足	94	67	69	71
注意	83	95	83	107
合計	367	348	325	370

👉 前回の件数より45件多くお客さまの声をいただきました。
※詳しい内訳につきましては2ページ目をご確認ください。

■お客さまアンケート

損害保険ジャパン株式会社にweb回答、SMSにて寄せられたアンケートをもとに2022年度下半期分の集約を行いました。

不満足  満足

評価	空欄	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	合計
件数	2	0	0	3	3	15	4	17	29	28	89	190

👉 前回の件数より16件多くお客様アンケートをいただきました。

満足の声

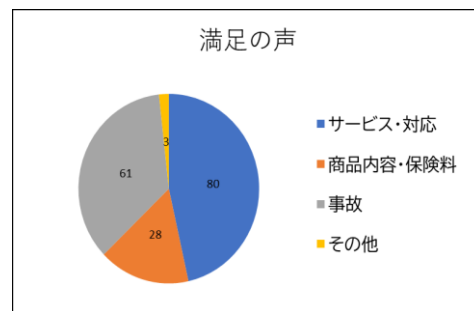
- ・私達が加入する時にもっとも良い条件を調べてくれて教えてもらえるので大変助かります。これからも継続していきたいと思います。
- ・担当の方が自分の事の様に保険の仕組み、掛け方、掛け金の事を説明して下さりとても頼り甲斐があるから。
- ・相手のある事故を起こしてしまいました。お盆の時期でしたが、素早い対応と相手方への対応も素早くしていただき、大変助かりました。
- ・突然の事態にも迅速に対応してくださり感謝しています。その後のケアも親切で相談もしやすいです。ありがとうございます。
- ・事故の時は、現場に駆けつけてくれるので安心でき、また契約内容についての相談も懇切丁寧に対応していただき、安心感があります。

不満足の声

- ・保険料が高い。よその保険会社もこんなに高いのか。
- ・自動車保険は毎年保険料が下がるものと思っていたが、なぜ高くなっているのか？
- ・コロナ感染の保険金請求をして2か月過ぎたがどうなっているのでしょうか？
- ・ドライブレコーダーがちょっとした段差で反応しメッセージが2～3回出た。誤作動で故障ではないのか。
- ・補償内容は正確に把握してほしい
- ・事故対応、解決が遅い。
- ・折り返しの電話がない。と本社へ電話がある。
- ・スマホで情報が怖いから クレカ払いはしたくない。

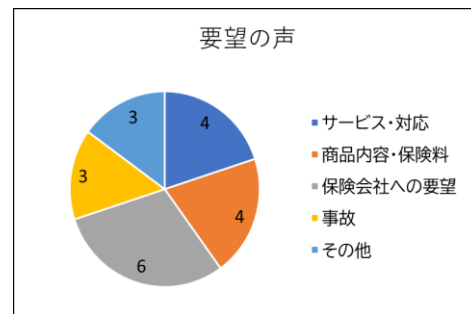
『お客さまの声』の内訳

満足の声	サービス・対応	80
	商品内容・保険料	28
	事故	61
	その他	3
	合計	172



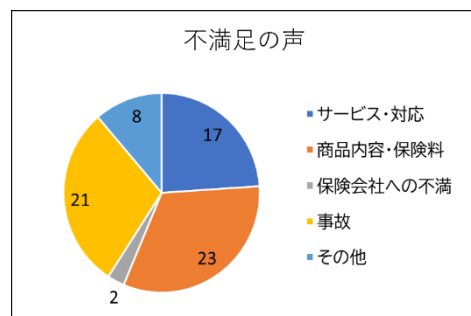
👉 保険補償(保障)内容が複雑化していく昨今、募集人の丁寧な説明や対応に感謝の声を多く頂いています。また事故対応に関しての感謝の声も多く頂きました。

要望の声	サービス・対応	4
	商品内容・保険料	4
	保険会社への要望	6
	事故	3
	その他	3
合計	20	



👉 保険商品改定などお客様にとって重要な情報の提供を、もう少し早く届けて欲しいとの声がありました。保険種目によるクレカ払い登録方法の違いがあり、長期一括払い火災契約でのクレカ使用方法を簡素化して欲しいとの声も。また、お客さまの声とアンケートコメントの双方に保険料の右肩上がりな圧迫感に対する緩和を求める声が多く寄せられました。

不満足の声	サービス・対応	17
	商品内容・保険料	23
	保険会社への不満	2
	事故	21
	その他	8
合計	71	



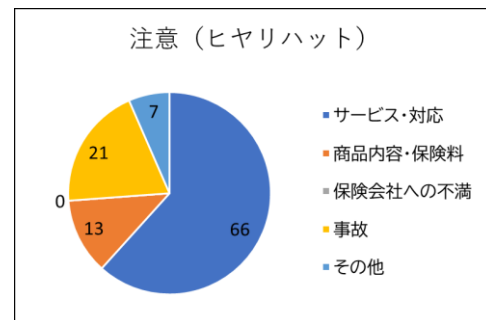
👉 自動車事故に関する様々な代理店案内の遅延や説明不足、保険会社からお客様への連絡不足や説明不足、

代理店と保険会社の連携不足による不満足の声が上がりました。また更改後の保険会社からの満期案内にお客様が困惑してしまう事案や異動・解約後の通知や返戻金のタイミング等、申込後のケア不足も目立ちました。

要望・不満足に関する改善

保険料に関する要望には、昨今の全国的な災害保険金支払いを全体像とし、相互扶助である保険の基本性や時代背景によるものであることを念頭に置き出来るだけお客様のご理解を得られる様に努めて参りました。また、自動車事故による様々な連携不足の中で、まずは迅速な解決へ向けてのフォロー、代理店側の案内遅延については事案の募集人共有による再発防止、保険会社失念等については代理店側から強く指摘し改善を求め保険会社の管轄内改善を提言しています。異動・解約時の保険料差異から返戻・追徴を丁寧に説明することを心掛け、その後の通知書案内や計上後のタイミングを合わせたお客様へのフォロー等、会議や回報等で募集人へ周知させた結果改善へと繋がっています。

4. 注意 (ヒヤリ ハット)	サービス・対応	66
	商品内容・保険料	13
	保険会社への不満	0
	事故	21
	その他	7
	合計	107



👉 新型コロナ請求漏れを防ぐ為に代理店側から案内が欲しかったと請求頂いたお客様からの声。また契約者名の漢字や住所・自動車のナンバー間違いや入力ミス等、確認不足によるケアレスミスも目立ちました。

ヒヤリハットに関する改善

新型コロナ感染の保険請求に関しては再度お客様へ請求漏れ等がないかの案合徹底を会議等で統一を図りました。また会議等で申込時の入力ミスの事例を上げ、最終確認をお客様と行うべく指差しと読み上げによる確認を徹底した結果、チェックと申込時確認によりケアレスミスは減少しております。他、ご高齢契約者の契約に関して契約者変更(特に子供さま等へ)を中心に提案努力を行っていますが、お客様事情により変更が出来ない場合等は3者面談や複数回訪問、また紙ベースでの保険説明やマーカー使用、説明の言葉や強弱等に気を付け、よりきめ細かな対応を実践中です。

2022年度に寄せられたお客様の声とアンケートの累計は1059件という結果となりました。お客様対応基本方針であります成果目標 (KPI) 1000件を達成することが出来ましたことを、スタッフ一同御礼を申し上げます。

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。