

## 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。

### ■お客さまの声

2020年度下半期（2020年10月1日から2021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	2019年度下半期	2020年度上半期	2020年度下半期
満足	122	202	205
要望	90	77	66
不満足	75	109	111
注意	77	100	72
合計	364	488	454

👉 前回の件数より34件少な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ハガキ、web回答、SMSにて寄せられたアンケートをもとに2020年度分の集約を行いました。

不満足  満足

評価	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	合計
件数	3	1	3	5	20	17	36	80	93	366	624

#### 満足の声

- ・対応が丁寧で契約内容の説明も分かりやすい。
- ・事故対応が迅速丁寧で安心した。
- ・分からないことを電話で何度聞いても、丁寧に説明してくれる。

#### 不満足の声

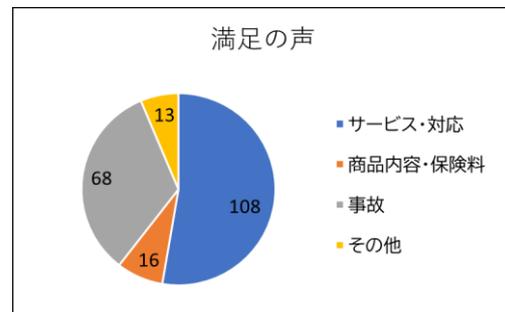
- ・契約内容の説明が分かりにくく、保険料も高い
- ・契約更新時に電話での対応があまりよくなかった。

👉 不満足の声につきましては、今後も研修・ロープレ等で接客対応の強化を行って参ります。

## 『お客様の声』内訳

## 1. 満足の声

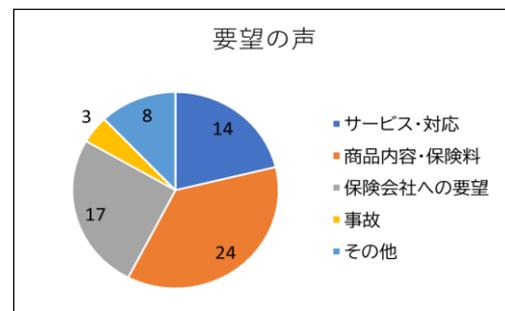
満 足	サービス・対応	108
	商品内容・保険料	16
	事 故	68
	その他	13
	合 計	205



👉 事故に対する担当の迅速な行動や適格なアドバイスについて感謝の言葉やお褒めの言葉を多く頂きました。

## 2. 要望の声

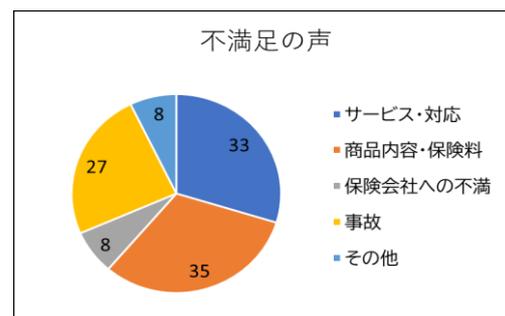
要 望	サービス・対応	14
	商品内容・保険料	24
	保険会社への要望	17
	事故	3
	その他	8
	合 計	66



👉 保険商品の内容についての要望や、保険金請求書類の簡素化希望といった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	33
	商品内容・保険料	35
	保険会社への不満	8
	事故	27
	その他	8
	合 計	111



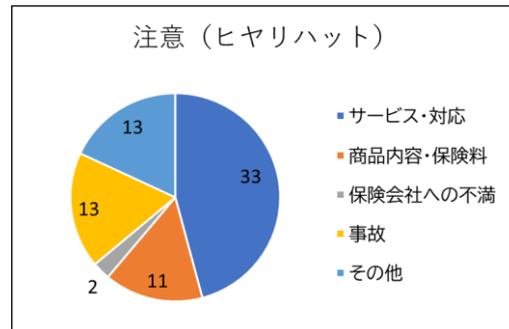
👉 前回に引き続き、改定により保険料が上がったことへの不満の声を多く頂きました。  
また、その改定理由が分かりにくいといった不満の声を寄せられました。

## 要望・不満足に関する改善

前回同様ではありますが、保険料が上がる契約につきまして改定理由などを、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、その他寄せられた『お客様の声』や『お客様アンケート』で頂いた要望や不満につきまして定期的に集計し、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	33
	商品内容・保険料	11
	保険会社への不満	2
	事故	13
	その他	13
	合 計	72



👉 情報提供や手続きの際に、知識不足によりスムーズな対応ができなかったとの声がありました。

#### ヒヤリハットに関する改善

web 会議の様子を録画し、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）の中に録画した会議の動画を随時掲載するようになりました。

これにより、議事録のみで確認していた欠席者も、会議内容を動画で視聴することができ、情報共有をスムーズに行うことができます。

会議内では、営業・業務・総務といったそれぞれの立場により情報を発信・共有していくため、参加者であっても動画を再度視聴することにより、知識をより高めることが可能になりました。

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。

以上