

## 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

2021年度上半期（2021年4月1日から2021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	2020年度下半期	2021年度上半期
満足	122	202	205	163
要望	90	77	66	27
不満足	75	109	111	94
注意	77	100	72	83
合計	364	488	454	367

👉 前回の件数より87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2021年度上半期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	2	0	3	2	12	13	18	62	43	198	353

#### 満足の声

- ・事故にあった際、優しく迅速な対応をして頂き心強かった。
- ・対応が良く、説明も分かりやすい。
- ・ネット契約が主流の時代だが素人では分からないことが多い。  
ここでは契約時に顔を合わせると細かい事まで分かりやすく丁寧に教えてもらえる。

#### 不満足の声

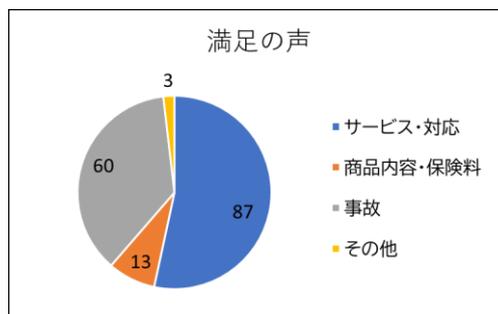
- ・保険料が高い気がする。
- ・様々な自動車保険があるが、正直なところ各社の違いが分からない。

👉 お客さまに納得される説明ができるよう、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。

## 『お客さまの声』内訳

## 1. 満足の声

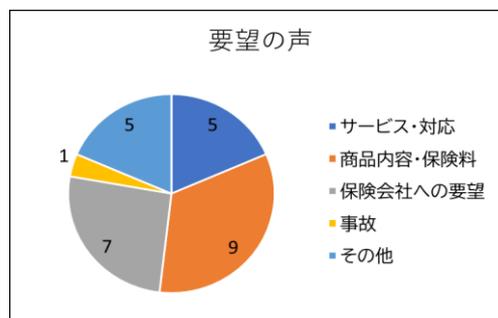
満 足	サービス・対応	87
	商品内容・保険料	13
	事 故	60
	その他	3
	合 計	163



- ☞ 災害・事故対応の際に、「適切な保険の提案をして貰っていて非常に助かりました」という感謝の声を多くいただきました。

## 2. 要望の声

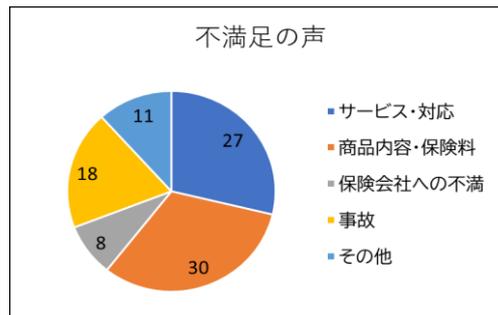
要 望	サービス・対応	5
	商品内容・保険料	9
	保険会社への要望	7
	事故	1
	その他	5
	合 計	27



- ☞ 販売停止をしている商品の再販売を希望する声や、書類等の内容について、もう少し分かりやすくして欲しい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	27
	商品内容・保険料	30
	保険会社への不満	8
	事故	18
	その他	11
	合 計	94



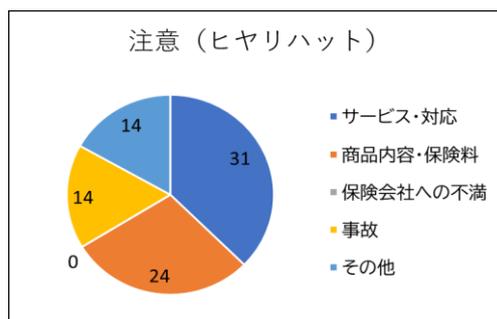
- ☞ 営業担当の退職に伴い、担当が変わることへの不安や不満の声が寄せられました。

## 要望・不満足に関する改善

担当の変更があった際には、事前に対象お客さまへ、ハガキやDMを送付するようしております。また、新しい担当から引継ぎの挨拶を行い、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。その他寄せられた『お客さまの声』や『お客さまアンケート』で頂いた要望や不満足につきましても定期的に集計し、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	31
	商品内容・保険料	24
	保険会社への不満	0
	事故	14
	その他	14
	合 計	83



👉 ご高齢の方への対応や、事故が起こった際の免責事項について、お客さまに十分に理解していただけるよう注意したいという声がありました。

#### ヒヤリハットに関する改善

月に一度、全募集人に対してコンプライアンス研修を行っております。その中で募集に対する基本ルールや適切な取り扱い、高齢者対応といった様々な内容をサイボウズ（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・活用することを目的としたソフトウェア）内で配信される動画の視聴を行い、視聴後に理解度テストを提出することによって、より全体的なコンプライアンス知識を高めることが可能になりました。提出されたテストの確認やチェックを行うことにより、どの分野が未熟なのか分析も行っています。今後も知識の向上に向け努めてまいります。

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。

以上