

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年度下半期（2021年10月1日から2022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	2020年度上半期	2020年度下半期	2021年度上半期	2021年度下半期
満足	202	205	163	152
要望	77	66	27	34
不満足	109	111	94	67
注意	100	72	83	95
合計	488	454	367	348

👉 前回の件数より9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年度下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	0	2	0	3	22	10	26	80	33	183	359

満足の声

- ・ 保険に関する様々なアドバイスや周辺知識についての親身な対応、分かり易い説明。
- ・ 補償内容見直し等で現状必要補償での保険料安価、または保険料UPでも補償充実による納得感。
- ・ 事故に対しての迅速な対応と説明に対して。
- ・ 他社加入自動車保険での意向不十分な内容を的確にアドバイスして頂き信頼が膨らんだ。

不満足の声

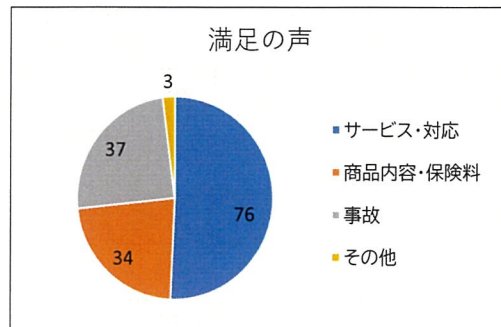
- ・ 損保保険料払い込み方法の可否や制約が多すぎて納得いかない(口座振替、クレカ・一括払い、分割払い)。
- ・ SMS アンケートはスマホ操作が疎い為無理、他詐欺メール等があるので答えたくない
- ・ 事故対応での途中連絡がなく不安

👉 不満足の声につきましては、今後もお客さまに納得される説明ができるよう、今後も会議・研修等で接客対応の強化を行って参ります。

『お客さまの声』内

1.満足の声

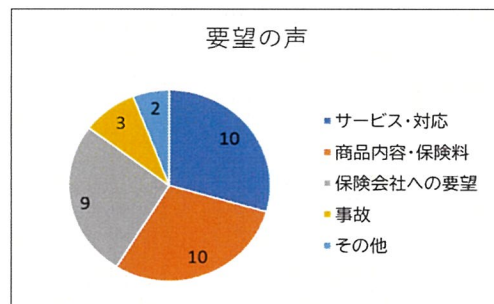
満足	サービス・対応	78
	商品内容・保険料	34
	事故	37
	その他	3
	合計	152



👉 新型コロナ感染に伴う生損請求・保険金給付についての案内・ご加入に対して感謝を多く頂きました。

2.要望の声

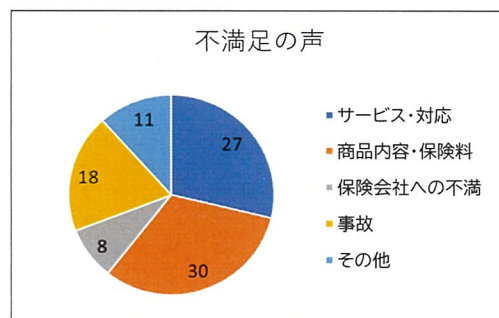
要望	サービス・対応	10
	商品内容・保険料	10
	保険会社への要望	9
	事故	3
	その他	2
	合計	34



👉 ドライブレコーダーの新旧機種交換に伴う流れの不明瞭さ・説明不足の改善やはがきアンケートも残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	30
	商品内容・保険料	18
	保険会社への不満	3
	事故	8
	その他	8
	合計	67



👉 SMS アンケートには答えたくない（操作できない、詐欺メール等への不安）や、クレカ払い登録はがき未着や登録事体へ営業担当の退職に伴い、上半期同様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。

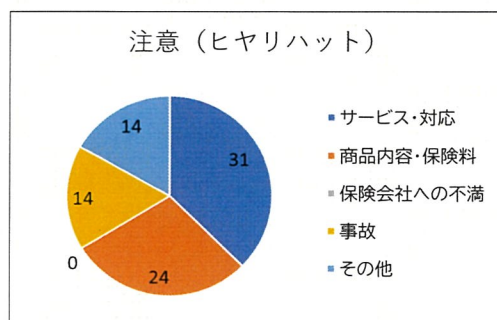
要望・不満足に関する改善

担当の変更があった際のはがきや DM の送付、お客様への早期対応にて上半期の担当変更不安、説明不足は

徐々に解消しつつあります。SMS アンケートに関してもお客様のご理解を得られるように画像等での説明を心掛けてご案内して参ります。

4.注意（ヒヤリハット）

注 意	サービス・対応	41
	商品内容・保険料	23
	保険会社への不満	1
	事故	12
	その他	18
	合 計	95



👉 地震保険の初年度控除証明書やコンビニ払い込み票の保険証券とは別途郵送等の説明不足の声が上がりました。またご高齢契約者のご家族契約者変更に伴いご理解を頂けるまでの経緯に関しての声等もありました。

ヒヤリハットに関する改善

上半期に引き続き毎月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（募集に対する基本ルール、適切な取扱い、高齢者対応といった内容から商品に関すること）。

下半期より新たな取り組みとして募集時の意向確認の重要性を深堀・認識するべく、意向確認を中心とした募集人ロールプレイング(※1)を実施。まず担当者2名による意向確認マニュアル動画を作成後、サイボウズ(※2)にて社内動画の配信。配信動画を基本に募集人同士のロールプレイング(※1)実演へ。そしてコロナ禍中での密回避の為にリモートでの実演を工夫実行し、当初の目的であった『募集時のお客様の意向の変化と確認』をディスカッションや学習を行うことにより、日頃の募集活動においてのお客様との相互関係を深めています。

また、1月からはがきアンケート廃止に伴う SMS アンケート案内については、詐欺メール回避の為に案内画像や案内番号等をビジュアル化しサイボウズ(※2)・会議にて配信。お客様への案内時に安心してアンケート協力頂けるように努めています。ご高齢契約者やご家族の皆様に対しても今後の保険の在り方を引き続き模索し提案して参ります。

(※1) 販売模擬演習

(※2) 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

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