

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

2022年度上半期（2022年4月1日から2022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	2020年度下半期	2021年度上半期	2021年度下半期	2022年度上半期
満足	205	163	152	151
要望	66	27	34	22
不満足	111	94	67	69
注意	72	83	95	83
合計	454	367	348	325

👉 前回の件数より23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web回答、SMSにて寄せられたアンケートをもとに2022年度上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	0	0	10	5	13	36	22	86	174

満足の声

- ・対応も速く、コロナ禍でもスムーズに手続きが出来るところもとても助かっております。
- ・キチンと連絡を取って更新等の案内をしてくれる。話の内容をわかり易く具体的に伝えてくれた。
- ・初めての事故の対応と処理に細やかな気配りをしていただき感謝しています。
- ・事故や、保険の切り替え、新商品の話をきちんとしていただける。
- ・人柄のよさやお客様目線の対応に好印象です。新車購入時ディーラーからぜひうちの方でと熱望されましたが、気持ちが揺らぐことは全くありませんでした。

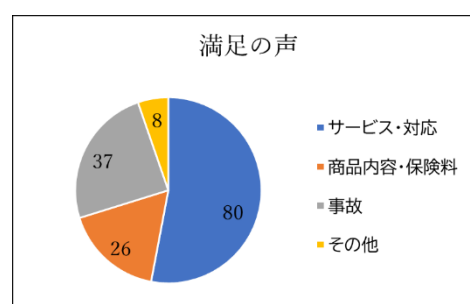
不満足の声

- ・保険を、使用したことはありませんが、提案など一度も連絡いただいたことはありません。
- ・ほかの保険会社と、比較すると保険料が高いため来年は、保険会社の変更を考えます。
- ・親身な感じがしない
- ・ネット保険と比べ割高。
- ・今は、インターネットが安いイメージがあるから

👉 不満足の声につきましては、お客さまが納得できる説明が行えるよう、会議・研修教育等で接客対応の強化を図ります。

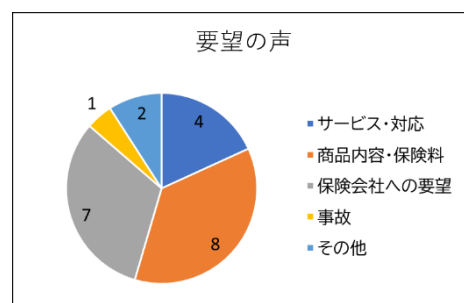
『お客さまの声』の内訳

1. 満足の 声	サービス・対応	80
	商品内容・保険料	26
	事故	37
	その他	8
	合計	151



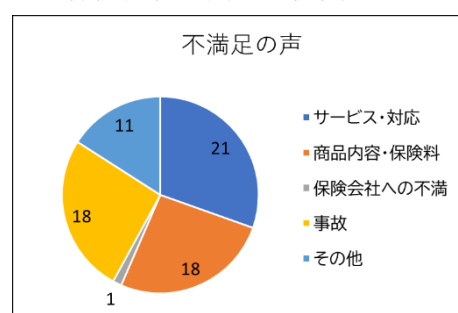
👉 ご高齢者対応について電話だけではなく直接面談を心掛け安心して頂くことに努め、ご本人はもとよりご家族からお褒めの声を頂いております。

2. 要望の 声	サービス・対応	4
	商品内容・保険料	8
	保険会社への要望	7
	事故	1
	その他	2
	合計	22



👉 お客さまアンケートコメントより満期案内をもう少し早く欲しいとの声。また、個人住宅火災保険の保険料支払い方法にクレカ払いの要望が寄せられました。当社より保険会社へ要望を提出しております。

3. 不満足 の 声	サービス・対応	21
	商品内容・保険料	18
	保険会社への不満	1
	事故	18
	その他	11
	合計	69

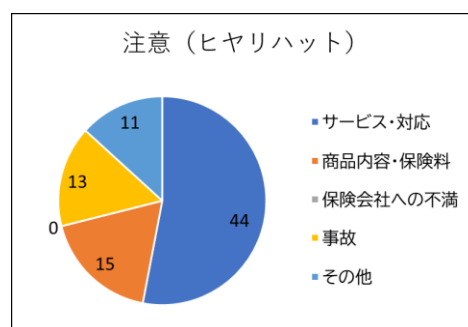


👉 生命保険の新型コロナ感染請求に関することが多く、中でもお客さまコールセンターへの繋がりにくさや給付金お支払いの遅延等に対する不満が目立ちました。

要望・不満足に関する改善

自動車保険ドラレコ機能不全に対する不満足の声が散見され、担当者とコールセンターにより柔軟な対応を行いました。新型コロナ感染での生命保険請求が増加しお客さまフリーダイヤルに繋がらないとお声も多い中、代理店経由でのオンライン請求へシフトし、お客さまのご負担を無くす様に努めました。（※給付金お支払い遅延についてはヒヤリハット改善にて記載）。はがきアンケート廃止でのSMS・WEBアンケート活動についてはまだまだ回収数事体が少ないのですが、お客さまのご理解を得られるようご説明を心掛けた結果、SMS・WEBのみ前年度上半期約20%増の回収率となりました。引き続きご協力を得られる様に努めて参ります。

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	15
	保険会社への不満	0
	事故	13
	その他	11
	合計	83



👉 新型コロナ感染請求に伴う給付金の遅延による案内不足が散見されました。

ヒヤリハットに関する改善

新型コロナ感染増加に伴う給付金お支払いの遅延が発生しており、代理店請求受付やお客さま接点時の事前説明を行うことでご理解を頂く様に努めました（全国的感染増加に伴う莫大な請求量と保険会社側の人員感染等の理由による事情でのご説明）。また、ご高齢契約者さまとの契約、契約内容を始とし事故等でのコミュニケーションに関することを将来的な視点で捉え10月より募集人ロールプレイング(※1)を実施、ご高齢契約者さまの契約者変更(特に子供さま等へ)を中心に行う予定です。それにより複雑化している保険補償内容や保険料等を新契約者さまへご理解頂くと共に関係性の円滑化を目指しています。

(※1) 販売模擬演習

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