

## 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

2023年度上半期（2023年4月1日から2023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	2021年度下半期	2022年度上半期	2022年度下半期	2023年度上半期
満足	152	151	172	138
要望	34	22	20	21
不満足	67	69	71	94
注意	95	83	107	101
合計	348	325	370	354

👉 前回の件数より16件少なくお客さまの声をいただきました。（前年度同期間では31件の増加）

※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2023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	1	0	2	3	1	19	14	9	35	15	84	183

👉 前回の件数より7件少なくお客様アンケートをいただきました。（前年度同期間では9件の増加）

#### 満足の声

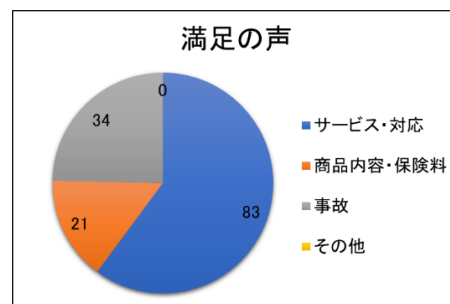
- ・同じ補償内容だが自動車を2台まとめて契約するだけで、保険料が他社に比べてかなり安くなった。最適プランを提供いただき、ありがとうございます。
- ・夕方雨の中、交通量が多い場所でパンクし不安でしたが、ロードアシスタンスで来てくれた業者の方がとても親切、丁寧で感激しました。
- ・保険料の支払いがクレジットカードで出来るなんて知らなかった。クレカ払提案をしてもらって良かった。
- ・がん保険が凄く良い保障(内容)になっているので、見直しの提案をいただけて感謝しています。
- ・親が高齢ですが、事故時には現場に駆けつけてくれるので安心できます。代車手配依頼やドラレコSDカードの取外しアドバイスまで、本当に助かります。

不満足の声

- ・自動車事故サポートセンター(ロードアシスタンス)につながらない。
- ・火災保険料の口座振替案内が届いたが、保険料が高い。
- ・ネット口座振替登録。自分一人で出来ないし、トラブルにならないか不安。
- ・同年度に保険料の引き落としが2回になるなら言うておいて欲しい。
- ・車が故障してロードアシスタンスを使用したけど、担当から連絡がない。
- ・折返しの電話がない。長年共栄ベスト契約なのに手続きも電話で挨拶にも来ない。
- ・自動車保険の案内ハガキが届いた。保険料が高くなっているけど？
- ・ロードアシスタンスで何か番号を選べと言っているけど、スマホの操作が分からず番号入力ができない。

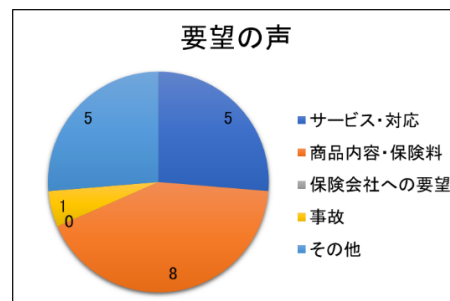
『お客さまの声』の内訳

満足の声	サービス・対応	83
	商品内容・保険料	21
	事故	34
	その他	0
	合計	138



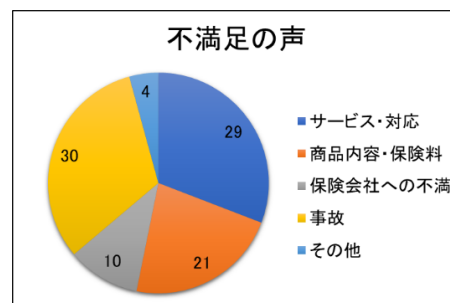
👉 保険補償(保障)内容の複雑化を分かり易く丁寧な説明に対して、そして誠実な事故対応に関しての感謝の声を多く頂きました。また、ご高齢者に対してのきめ細やかな対応にご家族からも感謝の声を頂いています。

要望の声	サービス・対応	5
	商品内容・保険料	8
	保険会社への要望	0
	事故	1
	その他	5
合計	19	



👉 保険種目によるクレカ払い登録方法の違いがあり、個人住宅火災保険の保険料支払い方法にクレカ払いを追加して欲しい要望を頂きました。

不満足の声	サービス・対応	29
	商品内容・保険料	21
	保険会社への不満	10
	事故	30
	その他	4
合計	94	



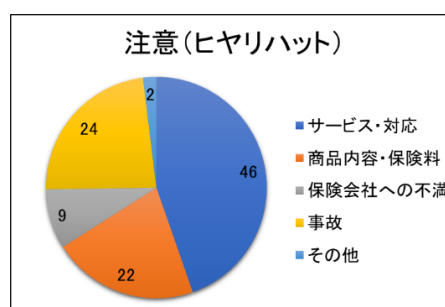
👉 現在社会問題となっている各保険会社の問題や特定の自動車整備販売業者との癒着に関して保険会社を信用できないとの声が多く寄せられ、また保険料の高額化に対して不満足も目立ちました。

## 要望・不満足に関する改善

社会問題となっている各保険会社の問題や特定の自動車整備販売業者との癒着に関して様々なお叱りを多く頂きました。現在、お客様一人一人に代理店としてより一層誠実な対応をお約束し、安心できる保険の提供に努めていくことをお伝えしている状況です。

事故対応でのお叱りはその殆どがお客様への代理店・保険会社の連携不足であり、連携強化を図りながらお客様への定期的なご連絡とフォローを一層強化して参ります。また、スマホ操作での様々なお客様登録に関しては時代のご理解を頂くと共に、端末操作等も出来るだけのアドバイスを実施しています。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)	サービス・対応	46
	商品内容・保険料	22
	保険会社への不満	9
	事故	24
	その他	2
	合計	103



- 👉 長期契約における2年度目3年度目の補償内容や保険料に対して、理解の相違が多くあげられています。また、ネット口座振替システムトラブルによりSMSが届かないと言った声も多くなりましたが、たくさんのお客さまにペーパーレス手続きにご協力いただいている結果だと感じております。

## ヒヤリハットに関する改善

ネット口座振替などSMSをお客さまに送信する際は、必ずお客さまに受信確認を行い、ご登録完了までのサポートを実施しております。キャッシュレス・ペーパーレス等のサポートを行うことで、お客さまに安心して保険会社の推奨手続きをご案内・実施いただけるよう努めてまいります。また、ご高齢長期契約者(当社規定80歳以上)の方へは年1回フォローコールを行い、契約内容変更や保険金請求の有無などが無いか、他に保険に関してお困りごとはないか等、募集品質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