

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年度下半期（2023年10月1日から2024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	2022年度上半期	2022年度下半期	2023年度上半期	2023年度下半期
満足	151	172	138	136
要望	22	20	19	20
不満足	69	71	94	74
注意	83	107	103	88
合計	325	370	354	318

👉 前回の件数より36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2023年度下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	0	2	23	8	25	32	24	75	192

👉 前回の件数より6件多くお客様アンケートをいただきました。

満足の声

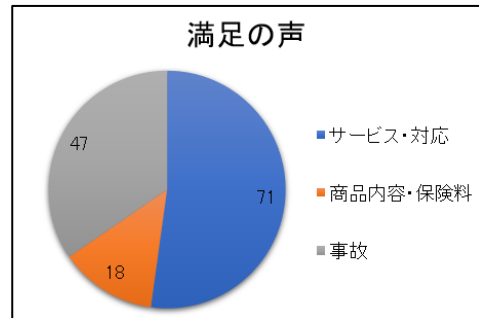
- ・保険をしましたが、本当に親切でした。
- ・事故後のご対応、大変お世話になりました。ありがとうございました。
- ・迅速に対応していただき大変助かりました。今後ともよろしく願います。
- ・ものすごく良い。言うことなし。これからも末永く宜しく願ひ致します。
- ・信頼できる故障の少ないドラレコ特約を勧めていただき感謝。
- ・遠地の客ですが、こまめに訪問いただいています。

不満足の声

- ・保険料が年々高くなってきているので、どうかして欲しい。保険料を安くして欲しい。
- ・高齢になっても事故を起こしたことがなく保険使用もないのに、保険料だけ高くなるのに不満。
- ・現在担当されている方を信用して契約しているので、担当者の方が退職された後が心配。
- ・Google 様々にスパムメールだと決め付けられないような URL を考えてください。

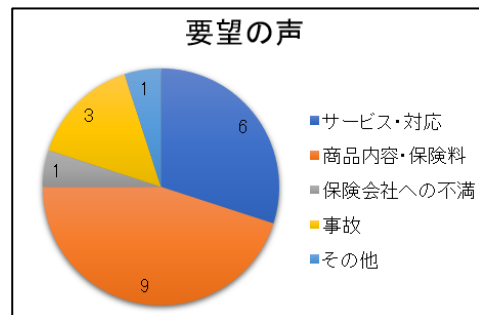
『お客さまの声』の内訳

満足の声	サービス・対応	71
	商品内容・保険料	18
	事故	47
	その他	0
	合計	136



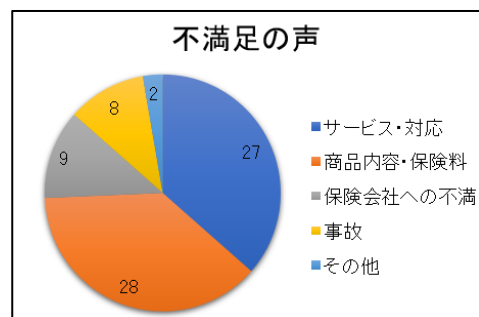
👉 事故・お車のトラブル時の迅速なトラブル対応、スピーディーな保険金支払に感謝の声を多く頂いています。また日ごろの補償充実させるためのご提案や情報提供に関しても満足の声を多く頂きました。

要望の声	サービス・対応	6
	商品内容・保険料	9
	保険会社への不満	1
	事故	3
	その他	1
	合計	20



👉 セキュリティーの面からクレカ登録をハガキ（ネット）登録ではなく、書面で行いたいなどの声も上がっています。またビックモーター問題に関して、損保ジャパンに説明を求める声や誠実な対応を求める声がありました。

不満足の声	サービス・対応	27
	商品内容・保険料	28
	保険会社への不満	9
	事故	8
	その他	2
	合計	74



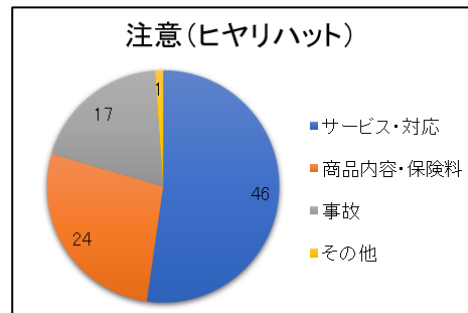
👉 年々UP する保険料への不満やペーパーレス手続き、ネット手続きに対してメリットを感じられないとも声も多く、従来の書面手続きを求める声も寄せられました。また保険会社への不満として、ビックモーター問題に対する苦情の中、損保ジャパンを信用できない、他社へ切り替えるなど不満足の声が多く上がりました。

要望・不満足に関する改善

サービス対応ではご高齢者を中心とした連絡不足や説明不足（※ご高齢者の声として最終尾に掲載）、連絡の行き違い等、コミュニケーション不足に対しての声が散見されました。また全体的に昨年のビッグモーター問題に対しての苦情・要望(保険会社へ)の声も多く、保険料上昇傾向に対してお客様の困惑の声も頂きました。

弊社では、保険代理店として今まで以上にお客さまに寄り添い、そして今後も一層誠実な対応をお約束し実行する事が、より良い関係性基盤を再構築していく一番の手立てと考えております。その為には取り組む課題を常に協議し対応力の強化を図るべく、2024年度は再スタートを切る心構えで臨み、お客さまからの様々な声の更なる収集と分析を今後も継続強化して参ります。

4. 注意 (ヒヤリ ハット)	サービス・対応	46
	商品内容・保険料	24
	事故	17
	その他	1
	合計	88



👉 補償内容のお問い合わせを受けた際、お客さまご認識の補償内容と異なる内容であったなどの声。またお客さま依頼の失念や車名誤り、契約年齢条件≠実態年齢など確認不足によるミスがありました。

ヒヤリハットに関する改善

上半期比較では減少傾向も前年度年間累計とはほぼ同等水準件数でした。苦情の声と同じくご高齢者を中心としたコミュニケーション不足(連絡不足含)が目立った内容でした。また、アフターコロナに伴い自動車事事故体の件数も多くなりつつある中、こちらもきめ細やかな対応が今一步届かないヒヤリハットが散見されました(具体例としては事故進捗の定期的な連絡等)。ビッグモーター問題についてのお客さま心境の中、他社や他代理店への移行を希望されるお客さまも多く、保険代理店としての更なる誠実対応をお客さまにお誓いし、ご契約の継続へと繋げているケースもヒヤリハットの中にも含まれております。

ご高齢者の声 / 2023年度

ご高齢者の声	ヒヤリハット	51
	不満足	40
	満足	86
	その他(メーカー要望)	14
	合計	191

2022度(前年度)累計178件と比較し2023年度は全体件数の増加がみられます。今年度は全体取組としてご高齢契約者への年一回フォロー接点を実践して参りました。環境・体況他、様々な変化へのご心配を含めご家族環境や契約者の変更提案等のきめ細やかな対応がお褒めに繋がりました。また商品内容やお手続きに関して分かり易さを軸にご説明差し上げた事もお褒めの要因でした。逆に苦情・ヒヤリハットでは、保険内容に関してのお客さま不理解や失念、また連絡不足等の代理店としてのきめ細やかな対応が行き届いていなかった結果を深く反省し、2024年度はより一層、ご高齢契約者への柔軟かつきめ細やかなコミュニケーションを邁進して参ります。

2024年4月発行

2023年度に寄せられたお客様の声とアンケートの累計は**1050件**という結果となりました。お客さま対応基本方針であります成果目標(KPI)1000件を達成することが出来ましたことを、スタッフ一同御礼を申し上げます。

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