

## 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

2024年度下半期（2024年4月1日から2024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	2022年度下半期	2023年度上半期	2023年度下半期	2024年度上半期
満足	172	138	136	124
要望	20	19	20	26
不満足	71	94	74	68
注意	107	103	188	79
合計	370	354	318	297

👉 前回の件数より21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2024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	0	0	0	1	0	1	0	2	5	13	42	64

👉 前回の件数より128件減少してお客様アンケートをいただきました。

#### 満足の声

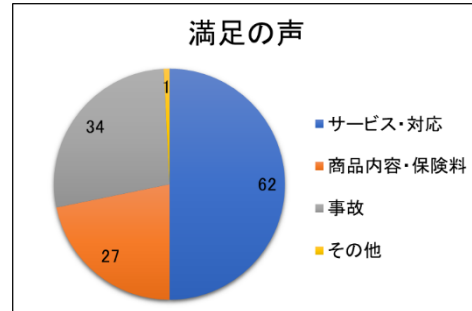
- ・いつも親身になり契約内容説明・事故対処・契約条件変更に対応してくれる。事故の際、何の心配も無かった。
- ・話しやすく、困りごとにも最大限お手伝いしてくれる。長年お世話になっていて心強い。
- ・担当の毎回丁寧な対応に大変満足している。急なお願いにも優しく対応してもらえ、感謝している。知人にもお勧めできます。
- ・説明が丁寧で分かりやすい。保険は分からない事ばかりですが、いつでも相談でき信頼できます。

要望の声

- ・保険料がもっと安くなれば嬉しいです。ネット保険は安いが不安なので…。
- ・安心感ある頼権を提供していただけたらありがたいです。

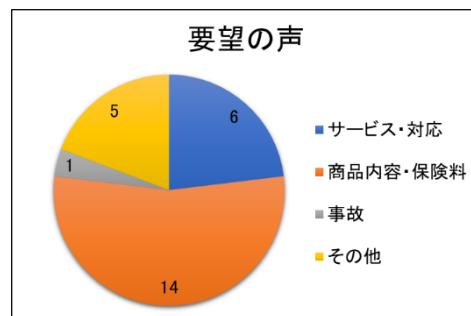
『お客さまの声』の内訳

満足の声	サービス・対応	62
	商品内容・保険料	27
	事故	34
	その他	1
	合計	124



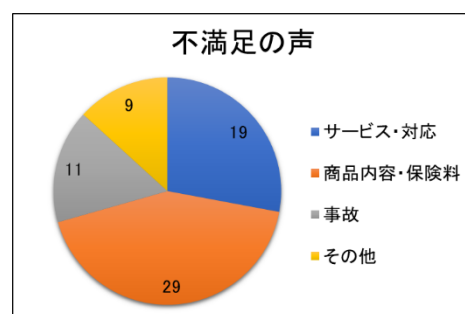
👉 細やかな事故対応を行い、喜んでいただいた事案が多数寄せられました。また、保険募集においても、丁寧な対応を評価していただきました。プラスアルファの提案や説明を行い、今まで知らなかった情報を知ることができて為になったと喜んでいただいたケースも多くありました。

要望の声	サービス・対応	6
	商品内容・保険料	14
	保険会社への不満	0
	事故	1
	その他	5
	合計	26



👉 見積書や更改申込書が見つらいので改善してほしいというご意見が数件ありました。また、お客様自身で口座登録を行う『ネット口振』手続を、もう少しわかりやすくしてほしいというご意見も数件いただいております。そのようなお客さまのご意見に対して、我々、代理店はお客さまに寄り添った対応ができるよう努めてまいります。

不満足の声	サービス・対応	19
	商品内容・保険料	29
	保険会社への不満	0
	事故	11
	その他	9
	合計	68

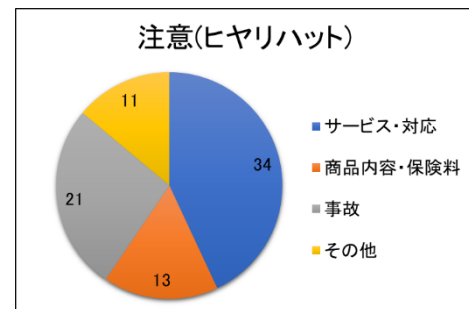


👉 新システムに不慣れなために募集手続きに時間が掛かり、お客さまにご迷惑をお掛けすることがありました。また、保険商品も内容が変更されており、保険料が高くなることも多く、不満足の声を多く頂戴いたしました。

## 要望・不満足に関する改善

代理店システムが改定されて、お手続きの際に、お客さまをお待たせしてしまうことが見受けられました。また、保険商品においても改定が行われ、内容が変更されたり、保険料が高くなることでお客さまが困惑してしまうといったことがありました。我々は保険代理店として今まで以上にお客さまに寄り添い、保険会社と一丸となって誠実な対応を実行することを目標に掲げております。その為にお客さまより寄せられたお客さまの声を社内でも共有し、改善すべきところは早急に対応し、良かった点は他の募集人も参考にしよう取り組んでまいります。取り組む課題を社員一同で協議し、対応力の強化を図るべく2024年度下半期は、お客さまからの様々な声を上半期以上に収集し、お客さま第一の対応を実行していく所存です。

4. 注意 (ヒヤリハット)	サービス・対応	34
	商品内容・保険料	13
	事故	21
	その他	11
	合計	79



👉 ドラレコ特約に関する内容について気を付ける案件が数件ありました。また、改定された保険会社のシステムで手続きを行っていた際に注意すべき点などが多く寄せられました。このような事案は従業員同士で共有し、今後の活動に活かすようにしてまいります。

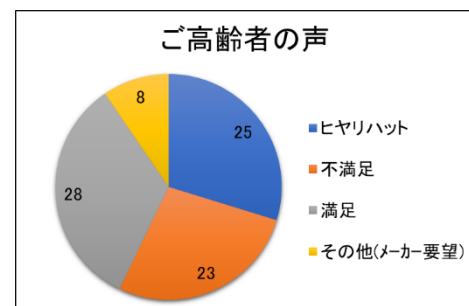
## ヒヤリハットに関する改善

お客さまとの意思の疎通がうまくいかなかったり、十分に伝わっていなかったりするケースが見受けられました。細やかな保険募集や事故対応が喜ばれる一方、それを少しでも怠るとお客さまに心配な思いをさせてしまうということを社員一同共有し、今後に活かすよう話し合うようにしております。

保険会社のシステムも変わり、保険商品も改定されています。それらに素早く対応しお客さまにより良い情報をお届けできるように、学ぶことを怠らず、学んだことをお客さまに還元できるよう活動してまいります。

## ご高齢者の声

ご高齢者の声	ヒヤリハット	25
	不満足	23
	満足	28
	その他(メーカー要望)	8
	合計	84



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