

## 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いきます。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

2025 年度上半期（2025 年 4 月 1 日から 2025 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。

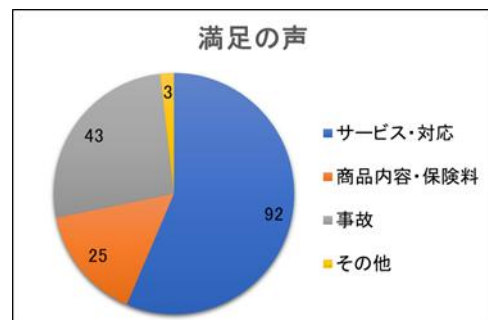
お客さまの声件数	2023 年度下半期	2024 年度上半期	2024 年度下半期	2025 年度上半期
満 足	136	124	144	163
要 望	20	26	26	38
不満足	74	68	71	88
注 意	88	79	81	95
合 計	318	297	322	384

👉 前回の件数より 62 件多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下記をご確認ください。

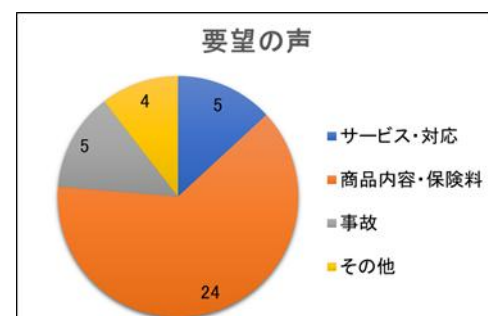
### 『お客さまの声』の内訳

満足の声	サービス・対応	92
	商品内容・保険料	25
	事 故	43
	その他	3
	合 計	163



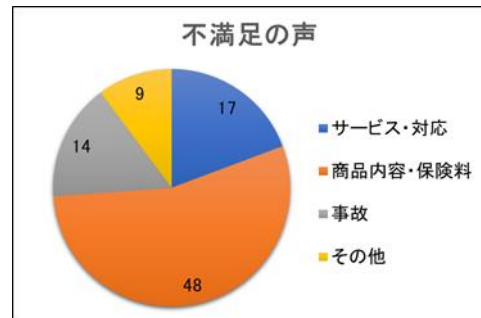
👉 親切な商品説明、事故対応、電話でなく訪問といった営業活動を評価いただいた内容が多数見受けられました。また、ドラレコが付いている自動車ですムーズに事故処理できた案件や代車の特約が付いていたので助かったというお言葉をいただきました。

要望の声	サービス・対応	5
	商品内容・保険料	24
	保険会社への要望	0
	事 故	5
	その他	4
	合 計	38



👉 保険料を上げるのではなく無駄なサービスを外してほしいといったご意見がありました。モバイルSOMPO導入やネット口振手続き方法がわかりづらいといったコメントも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。

<b>不満足 の声</b>	サービス・対応	17
	商品内容・保険料	48
	保険会社への不満	0
	事 故	14
	その他	9
	合 計	88



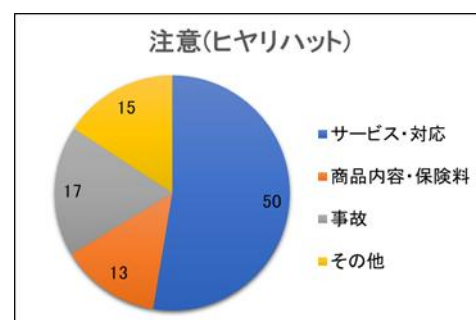
👉 保険会社のシステムエラーでお客さままでお迷惑お掛けした事案がありました。保険料の料率改定で保険料が高くなり、多くのお客さまから不満足の声をいただきました。損害保険ジャパン社個人情報流出について多くのお客さまからお問い合わせのご連絡をいただきました。

### 要望・不満足に関する改善

保険料の値上げ、特に企業向け商品の火災保険の料率改定で保険料が高騰し、多くのお客さまを困惑させてしまいました。損害保険ジャパン社の個人情報流出の件でお客さまを不安なお気持ちにさせてしまいました。

我々、株式会社共栄ベストは、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行うことを心掛けております。そのためにお客さまより寄せられたお客さまの声を社内で共有し、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できる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 2025 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。

<b>4. 注 意 (ヒヤリ ハット)</b>	サービス・対応	50
	商品内容・保険料	13
	保険会社への不満	0
	事 故	17
	その他	15
	合 計	95



👉 レアなケースについての対応やよく調べなければならない案件について注意して説明する。また、お客さまにとっては理解しづらい内容もあるので、わかりやすく説明するよう心掛ける。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。

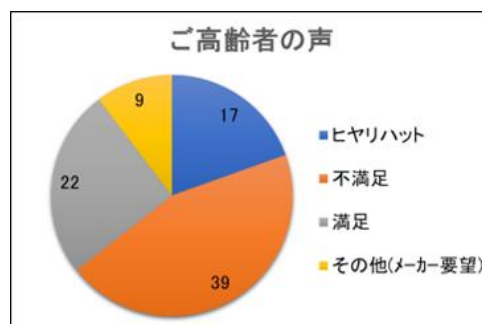
### ヒヤリハットに関する改善

お客さまの勘違いや失念といった問題もあるので対応履歴の入力を怠らないよう注意喚起を行いました。また、お客さまの立場に立った言葉選びや説明方法を考え募集人間で共有し、今後に活かすよう話し合うようにしております。

お客さまに保険会社のアプリを案内することも増えてきました。そして、保険商品も次々改定されていくので、それ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	17
	不満足	39
	満足	22
	その他(メーカー要望)	9
	合 計	87



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