

# お客様本位の業務運営方針に 関する当社の取り組みについて

2020年度上半期Ver.

株式会社保険の夢工房

## 1. お客様の最善の利益の追求

当社は、お客様と生涯にわたる絆をつくり、確かな安心を確実にお客様に届けるための努力を惜しみません。お客様との絆をいつまでも大切にしていまいります。

## 2. 利益相反の適切な管理

当社は、お客様の利益を不当に害することのないよう適切な管理体制を構築いたします。

## 3. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様に保険内容を適切に理解していただくため、保険商品の重要な情報を分かりやすくご提供いたします。

## 4. お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、お客様とのコミュニケーションを大事にし、ニーズを正確に把握することで、お客様に適したサービスを提供します。

## 5. 従業員に対する適切な動機付けの仕組み等

当社は、お客様本位の業務運営を継続するため、社員一人一人の人間形成及び業務品質の向上に向け、継続して社員教育を行います。また、社員と将来の夢を共有し、現実に向け、共に成長いたします。

# お客様本位の 業務運営方針

2020年4月3日策定



# KPIと取り組み状況

方針に基づいて定めた取組内容と目標に対して、上半期の振り返ります。

# KPI① お客様アンケートのNPS割合

数値目標：「NPS 50pt以上」「回答率15%以上」「回答件数1020件以上」

## 前年実績

- お客さまアンケートNPS 38.0pt
- 同回答率 10.2%
- 同回答件数 516件

## 2020年9月末累計

- お客さまアンケートNPS 21.0pt
- 同回答率 8.8%
- 同回答件数 181件

- お客様からいかに当社が支持されているか総合的に判断できる指標として、KPIに設定しています。
- 手続き以前の対応として、①満期案内到着後7日以内にお客さまへアプローチすること、②意向把握や保険料の変動や補償内容の説明を徹底することとし、募集プロセスに重点を置いた取り組みを実施しています。手続き後は、手続きの一連の流れでアンケート回答サイトへ誘導したり、手続き後半年以内に再度お客様とコンタクトをとることで、アンケートの周知や情報提供を行うよう取り組んできました。
- 9月末時点では、前年実績を下回る数値です。新型コロナの影響で、対面募集率が下がっている（前年47.9→本年9月末累計38.3%）ことが、原因の一端ではありますが、従前からの原因である担当者ごとの取り組みの濃淡を解決すべく、募集プロセスの再検討に取り組んでまいります。

# KPI② 新モデル（パソコン、タブレット） 手続率

数値目標：「新モデル手続き率【自動車】 75%以上」

## 前年実績

- 新モデル手続き率【自動車】 64.5%

## 2020年9月末

- 新モデル手続き率【自動車】 67.9%

- ①重要な情報をお客様へ分かりやすく伝えること、②募集品質のボトムアップと均質化に繋がることから取り組み項目として設定しました。また、計上業務の削減、意向把握という観点からも業務効率化や態勢整備に繋がる重要な指標です。
- 具体的な取り組みとしては、当社幹事契約での全件PC・タブレットでの募集を推奨し、保険手続きNaviを利用した募集ロールプレイングや好取組の蓄積を図っていくことを年度当初決定しました。
- 9月末時点でKPIは、前年より3.4%向上しています。主な要因は、7月に事務体制を刷新したことにより、事務部門にかかる負担を軽減する必要が生じ、営業部門の協力が得られたためです。引き続き担当者ごとの濃淡を解消していき、さらなる品質向上に努めてまいります。

# KPI③ 代理店の事故対応割合

数値目標：「事故対応窓口割合 80%以上」

## 前年実績

- 事故対応窓口割合 73.5%

## 2020年9月末

- 事故対応窓口割合 79.5%

- 我々の販売する商品が初めてお客様にとって「形」となるのが事故対応です。当項目は、お客様へ商品・サービスをお届けするプロセスを我々代理店が関与して円満な解決に導くお手伝いができているかを図る指標として位置付けています。
- 具体的な取り組みとしては、募集時に連絡先の周知徹底すること、担当者の事故対応に関連する資格を取得することを年度当初に掲げています。
- 9月末時点では、前年実績を上回る数値であり、目標達成に近づいている状況です。連絡先の周知徹底については、お手続き時はもちろん、名刺やホームページなど各種媒体への掲載を行い、事故発生当初から当社が関与できる体制を整えております。一方、資格取得は社内取り組みが遅れているので、早急に取り組んでいく所存です。

# KPI④ 社員教育

数値目標：「毎月勉強会を実施する」

## 前年実績

- 全体会議開催 10回
- 全員参加勉強会・研修 3回

## 2020年9月末

- 全体会議開催 1回
- 全員参加勉強会・研修 4回
- 拠点長参加必須勉強会 1回
- 任意参加勉強会 2回

- サービス品質向上のため、個々の商品知識等をレベルアップしていく必要性から設定した取り組み項目です。
- 当社では、毎月1回開催している全体会議の中で研修を行っていましたが、新型コロナの影響で、全体会議の開催を8月まで控えたことにより、従来の教育の機会は失われてしまいました。
- 一方で、代替策としてwebexやzoomを使った社内研修の実施、youtubeでの研修動画受講 + Google Formsでの確認テストの実施、保険会社等が行うウェビナーへの参加を呼びかけるなどして、商品知識の拡充や業界動向の情報収集などを行ってまいりました。引き続き新型コロナの感染状況を鑑みながら、当社社員のレベルアップに努めてまいります。

# KPI⑤ 情報提供

数値目標：「毎月当社ホームページ上でお客様にとって有益な情報を発信する」

## 前年実績

- データなし

## 2020年9月末

- 情報発信なし

<参考>

- マイカーリースのご案内コール実施

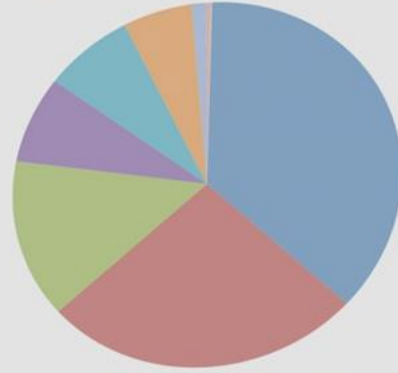
- お客様に対して、担当者それぞれがお役立ち情報を提供できるよう心掛けておりますが、組織的にお客様へ有益な情報をお届けする方法はないか、という問題意識から本取り組みを設定しています。
- 今年度は、ホームページを4月に刷新し、情報提供の場としていく構想でしたが、9月末時点でホームページ上での発信が一切できていない状況です。組織的にという点では、KPI外にはなりますが、本年度から当社が取り次ぎを開始した「SOMPOで乗る」というマイカーリースのご案内を車検満了の近い約200名の方に実施しました。
- 下半期は、曖昧になっていたホームページの管理部署を明確にしました。取り組み責任者を明確にし、定期的な情報発信に努めてまいります。



# 参考資料

KPIに関する各種指標を掲載します。

385,846	91.25%	122	8,487	4.1
403,490	104.57%	59	7,765	2
379,184	93.98%	159	8,063	5.3
361,943	95.45%	60	8,161	2
369,659	102.13%	362	8,531	12.1
390,029	105.51%	60	8,916	2
387,909	99.46%	31	8,480	1
10,408	63.83%	121	8,801	4
12,270	117.89%	119	8,747	4
10,448	85.15%	193	8,675	6.4
10,868	104.02%	86	8,527	2.9
			8,251	1.7
			6,248	1.8
			7,675	0.5
			8,487	0.4
			8,747	0.4



10月2週	7,873	103%	6,654	1.18
10月3週	7,183	91%	6,038	1.19
10月4週	5,782	80%	5,006	1.16
11月1週	6,844	118%	5,855	1.17
11月2週	5,726	84%	5,000	1.15
11月3週	9,148	160%	7,838	1.17
11月4週	7,799	85%	6,688	1.17
12月1週	7,611	98%	6,543	1.16
12月2週	7,815	103%	6,616	1.18

# 保険会社提供の各種指標

## <募集プロセス>

			年度累計	4月	5月	6月	7月	8月	9月
行動プロセス	代理店行動指標	CH平均	実績	実績	実績	実績	実績	実績	実績
契約手続き	新モデル手続き率【自動車】	66.6%	67.9%	73.1%	64.0%	66.2%	65.1%	66.4%	69.8%
	対面募集率【自動車】	41.8%	38.3%	29.5%	38.1%	41.1%	39.6%	39.7%	46.3%
	対面ナビ率【自動車】	21.8%	20.3%	15.2%	22.5%	19.8%	19.2%	20.4%	27.6%
	保険手続きNavi率	65.7%	67.4%	72.7%	63.6%	66.2%	64.3%	65.6%	68.8%
お客さま評価向上	アンケート回答率	10.1%	8.8%	7.0%	11.5%	8.8%	9.5%	7.7%	8.8%
	アンケートNPS	46.9p	21.0p	21.2p	30.3p	39.4p	-6.1p	14.3p	25.0p

## <事故プロセス>

			年度累計	4月	5月	6月	7月	8月	9月
行動プロセス	代理店行動指標	CH平均	実績	実績	実績	実績	実績	実績	実績
事故受付	代理店事故受付窓口割合【自動車】(※2)	90.2%	93.7%						
	代理店事故対応窓口割合【自動車】(※2)	81.0%	79.5%						
	代理店事故対応NPS【自動車】	57.8p	64.9p	50.0p	87.5p	50.0p	66.7p	100.0p	33.3p
	代理店事故対応窓口割合【火新】	61.5%	68.1%	100.0%	50.0%	66.6%	75.0%	33.3%	80.0%
	代理店事故対応NPS【火新】	58.6p	38.5p	50.0p	50.0p	0.0p	100.0p	-100.0p	50.0p

(※2) 「事故受付窓口割合【自動車】」「事故受付対応割合【自動車】」は年度累計値のみ掲載しています。

# 研修等開催状況

各種研修の参加状況は下記の通りです。

No.	日付	種類	概要	必須・任意	形式	参加率	分子	分母
1	2020年5月31日	保険商品	ひまわり生命の新医療保険の商品内容	必須	動画+確認テスト	100.0%	15	15
2	2020年6月18日	周辺知識	akippa制度説明	必須	ウェビナー	100.0%	6	6
3	2020年6月24日	保険商品	ひまわり生命医療保険周辺知識	必須	ウェビナー	100.0%	14	14
4	2020年7月30日	周辺知識	線虫がん検査の内容	任意	ウェビナー	54.5%	6	11
5	2020年7月31日	事故対応	代理店による広域災害の損害調査制度説明	必須	ウェビナー	100.0%	14	14
6	2020年9月9日	商品研修	家族のための介護保険の商品内容	必須	全体会議	100.0%	18	18
7	2020年9月9日	商品研修	ビジネスマスター2020年7月商品改定	必須	全体会議	100.0%	18	18
8	2020年9月9日	コンプラ	FD方針・KPI・ISO取り組み目標再周知	必須	全体会議	100.0%	18	18
9	2020年9月16日	周辺知識	リモート商談ノウハウ	任意	ウェビナー	14.3%	2	14
10	2020年9月30日	コンプラ	生保継続教育制度	必須	e-ラーニング	100.0%	15	15



ありがとうございます

株式会社保険の夢工房



0795-23-5650



info@hoken-yumekobo.com



<https://hoken-yumekobo.com/>

