



# 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

2022年度

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、当年度を振り返ります。

# 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 25.7pt
- 同回答率 9.4%
- 同回答件数 463件

## 2022年度累計

- お客さまアンケートNPS 24.6pt
- 同回答率 4.9%
- 同回答件数 229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。
- 2022年度よりハガキによるアンケートが廃止され、WEBとSNSによる回答のみが集計対象となりました。それによって前年と単純な比較はできなくなっております。回答件数・回答率が大きく下がっているのは、当社のお客様がITにまだまだ対応されていない事を物語っているのかと思われます。

# 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】 69.3%

## 2022年度累計

- 新モデル手続き率【自動車】 72.4%

- 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。
- 年度累計でKPIは、前年より3.1%向上しています。上期に集中的な啓発活動を行ったことが奏功しました。引き続き社員の意識向上に努めていきます。

# 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 77.2%

## 2022年度累計

- 事故対応窓口割合 79.3%

- 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。
- 年度累計で前年実績を2.1%上回り、目標数値まであと一歩となりました。保険金サービス課の体制整備や手順書の改定が効果を上げたものです。2023年度は目標をクリアできるようさらに取り組みを強化していきます。

## 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 9回
- 全員参加勉強会・研修 9回
- 拠点長参加必須勉強会12回
- 任意参加勉強会 16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、本年度より年間教育研修計画を定め、階層ごとにより内容の濃い研修を実施する体制を整備しました。

### 2022年度累計

- 全体会議開催 10回
- 全員参加勉強会・研修 10回
- 拠点長参加必須勉強会 12回
- 任意参加勉強会 16回

## 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

- 「保険の夢工房ビジネスサポート通信」の発信4回実施。

### 2022年度

- 「保険の夢工房ビジネスサポート通信」の発信12回実施。

- 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。
- 長年懸案となっていたお客様向け情報提供について、前年度から紙媒体にて「保険の夢工房ビジネスサポート通信」の発行を開始しました。本年度はホームページへの掲載も実現し、一定の結果を出すことが出来ました。





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/>

