



# 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

2024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ません。お客様との絆をいつまでも大切にしてまいります。

## **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**

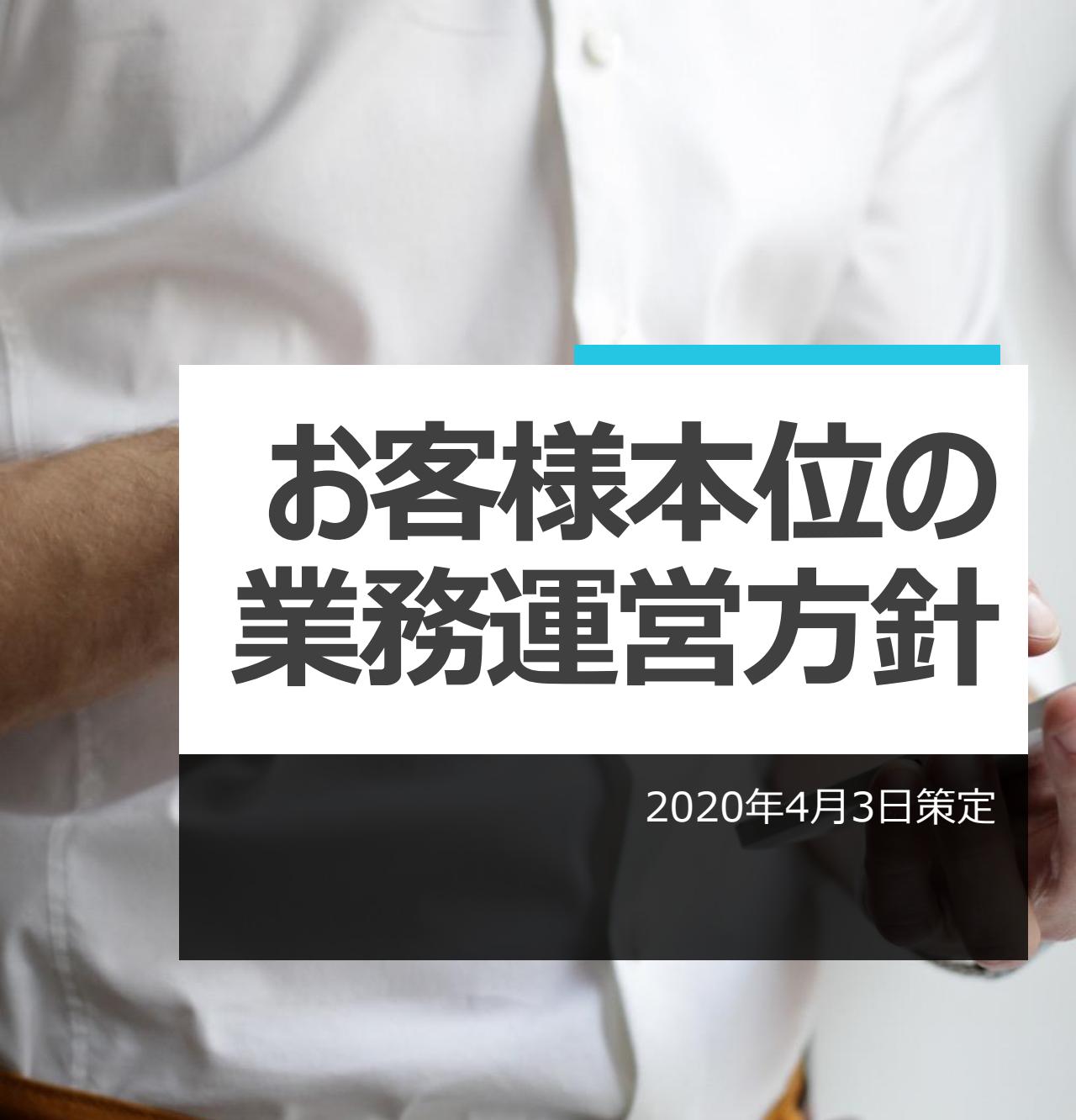
当社は、お客様に保険内容を適切に理解していただくため、保険商品の重要な情報を分かりやすくご提供いたします。

## **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枠組み等**

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

- ・ お客様アンケートNPS 14.7pt
- ・ 同回答率 4.2%
- ・ 同回答件数 170件

## 2024年度累計

- ・ お客様アンケートNPS 58.6pt
- ・ 同回答率 0.7 %
- ・ 同回答件数 29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。
- ・ NPSのポイントは大幅に向上しましたが、回答率・回答件数は大幅に低下しています。WEBによる回答に抵抗を感じるお客様が多かったことが考えられますので、積極的に回答を促す取り組みが必要となります。

## 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】 81.8%

### 2024年度累計

- 新モデル手続き率【自動車】 77.6%

- 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4.2%低下しましたが、目標は達成されています。2024年5月より損保ジャパンの新モデル手続きが刷新されており、募集人の習熟に時間を使っています。

# 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 82.0%

## 2024年度累計

- 事故対応窓口割合 74.1%

- 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する資格を取得することを年度当初に掲げています。
- 前年度より7.9ポイント低下し、目標に届きませんでした。募集人の退職などによる担当者変更で、新担当者がお客様と緊密に連携出来ないケースがあると考えられ、募集人の意識向上と行動変革が課題となります。

## 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 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 10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。
- ・ 毎月の定例会（8・1月を除く）で全体会議及び全員参加勉強会を開催、毎月開催のリーダー会で拠点長必須参加の勉強会開催が定着してきました。任意参加勉強会は主に保険会社主催のものです。
- ・ 任意参加勉強会について、本年度も前年に引き続き生保会社主催のものが中心です。

### 2024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 4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12回実施。

### 2024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す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。
- ・「保険の夢工房ビジネスサポート通信」の発行を続けており、本年度は毎月ＨＰへの掲載も実施しています。



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/>

