

## < 2019年度のKPI結果 >

2019年度において「ご契約に関するお客様アンケート」（匿名回答）に対し、1,931通<sup>㊦</sup>出状し、有効216通のご回答をいただきました。ご多忙の中、ご回答いただきましたお客さまに心より御礼申し上げます。いただいたご意見の社内共有を進め、今後に役立てて参りたいと存じます。

この中から、当社が「お客さま本位の業務運営方針」において取り上げた6つの指標については、次の通りの結果でした。

### 1 「お客さまをよく知ること」

設問Q1(代理店の手続きや日頃の対応の満足度)において、お客さま満足度の最高評価の9~10の回答比率75.9%。目標80%に及ばず。

説明の在り方、業務知識、お客さまのご意向をより深く認識するなどの対応を、さらに工夫する必要があると考えます。

### 2 「業務知識と周辺知識の最新化と拡大深化をはかり、その理解をお客さまと共有すること」

設問Q2(家族や知人、同僚の保険加入相談に対し紹介しても良い)において、おすすめ意向最高評価の9~10の回答比率69.4%。目標80%に及ばず。

自由記載欄のご回答の中に、業務対応には満足としつつも、担当者の高齢を理由として紹介するまでの考えではない旨のお答えが散見されました。

ご指摘を真摯に受け止めます。担当者がいつまでも活力にあふれた活動を出来るように、従業員の健康管理を強化するとともに、高齢の職員の若い職員への担当替えを徐々に進めているほか、若い職員の採用育成に取り組んでおります。

### 3 「補償コストの最適化を追求すること」

設問Q4-①(要望・家族構成・趣味、保険加入状況などをふまえた提案)において、最高評価の5(良い)の回答比率が69.3%。目標80%に及ばず。

4(やや良い)が20.2%あり、89.5%の方に好意的に評価いただいていると分かりましたが、「かゆいところに手が届き切っていない」面があることを認識致しました。

より集中力を上げて、行き届いた提案と説明が出来るよう日々の業務を見直ししていきたいと存じます。

### 4 「担当者以外の対応でも、ご満足いただける対応ができること」

設問Q4-④(担当者不在時の対応)において、最高評価の5(良い)の回答比率が39.9%。目標に及ばず。

4(やや良い)の14.7%を含めても54.6%と、やっと過半でした。そして「わからない」とご回答いただいた方が42.2%もいらっしゃいました。

当社では、お客さまに対応する体制として、お客さまの現在の状況をよく知る営業担当者を主体に運営しておりますが、事務所においても、お客様情報を担当者と共有し整備充実を逐次はかっておりますので、ほとんどのお客さま対応業務について、担当者不在時に

も対応できるように体制を整えております。

当社体制についての広報が不足していることを痛感し、ホームページの刷新や会社案内の改定を図ると同時に、担当者からも直接お客さまにお伝えしていくよう努力してまいります。

#### 5 「お叱りもお褒めも、お客さまの声を業務の改善に生かすこと」

設問Q3(友人・知人等への推奨または非推奨の具体的理由)の自由記載欄にご記入いただいたご回答が、総数216通のうち75通ありました。

この中でお褒めの言葉が68件あり、掲げた目標「お叱りよりお褒めの言葉が多いこと」を大きく超えることができました。感謝申し上げますとともに、お褒めの言葉に込められたお客さまのご期待をかみしめ、更なる改善に取り組んでまいります。

その他のご回答は、知友人への紹介が出来ないお客さまの事情をご説明いただいたものが5通、保険の更新時に面談を求められたことに対するご不満が1通、保険料が高いという保険会社へのご不満と思えるものが1通でした。

#### 6 「代理店として末永く存続し、お客さまにご安心いただくこと」

設問Q6(代理店または保険会社への意見・要望)の自由記載欄にご記入いただいたご回答が、総数216通のうち33通あり、当社へのお褒めの言葉が27通でした。私たちの仕事への大きな励ましになります。感謝申し上げます。

一方、当社へのお叱りの声が3通ありました。お叱りご不満ゼロ件が目標でしたので、努力不足を反省しております。

うち2通は「保険の更新の時以外も顔を出しなさい」というご趣旨のもので、耳が痛いところでもあります。仕事に追われる毎日でも、近くに行ったら、ちょっとお声がけするなどの日常行動を取れるよう、習慣付けていかなければならないと考えた次第です。

保険会社へのご要望は3通ありました。

うち2通は保険料をもっと安くしてほしいというご趣旨でした。衝突被害軽減ブレーキの普及で自動車保険料が下がる傾向かと、私どもでも期待しているところですが、まだ顕著な傾向が見えず心苦しい限りです。

あとの1通は、2019年の台風19号水害時にレッカー業者が満杯となり、1週間待たされたことのご不満でした。被害のなかった他地方からの応援が徐々に入り、時間をおいて改善が見られましたが、お客さまには大変ご苦痛を掛けたこととお詫び申し上げます。