

## 2021年度 お客さま本位の業務運営方針に関するKPIと結果

### トラスティ保険有限公司

2022.8.1

当社では「お客さま本位の業務運営方針」に掲示する6つの方針について、取扱保険会社の損保ジャパン社が随時実施している「ご契約に関するお客様アンケート」（以下、お客様アンケート）の集計結果に照らし合わせ、KPI（Key Performance Indicator＝重要業績評価指標）を評価することにしております。項目ごとに、次の通りです。

#### 1 「お客さまをよく知ること」のKPI

「お客様アンケート」設問Q1(代理店の手続きや日頃の対応の満足度)において、0～10の11段階評価のうち、お客さま満足度9～10(大変満足)の回答比率が80%以上であること。

#### 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」のKPI

「お客様アンケート」設問Q2(家族や知人、同僚の保険加入相談に対し当社を紹介しても良い)において、11段階評価のうち、おすすめ意向9～10(ぜひおすすめしたい)の回答比率が80%以上であること

#### 3 「補償コストの最適化を追求すること」のKPI

「お客様アンケート」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、5段階評価のうち5(良い)の回答比率が80%以上であること。

#### 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」のKPI

「お客様アンケート」設問Q4-④(担当者不在時の対応)において、5段階評価のうち5(良い)の回答比率が80%以上であること。

## 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」のKPI

「お客様アンケート」設問Q3(友人・知人等への推奨または非推奨の具体的理由＝自由記載)欄において、お叱りよりお褒めの件数が多いこと。

## 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」のKPI

「お客様アンケート」設問Q6(代理店または保険会社への意見・要望＝自由記載欄)において、当社への否定的ご意見が0件であること。

## < 2021年度のKPI結果 >

2021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、有効144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。

この中で、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81.0%。目標80%をわずかに上回りました。

お客さまをよく知り、お客さまに寄り添うことを原点として、説明の在り方、業務知識の向上、お客さまのご意向をより深く認識することに引き続き努めて参ります。

### 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69.9%。目標80%に未達の結果となりました。

引続き、通販と比較して保険料が高いため勧めにくいというコメントのほか、担当者が高齢化しているため勧めにくいというご意見が散見されました。

保険商品は、商品そのものの価値と、その契約を専任で担当する者の価値の両方で成り立っているというのが私たちの基本的な考え方です。

他者に勧めたいと思っていただける方が80%以上というのは、なかなか高い目標と実感しておりますが、私たちの行動と説明のさらなる改善を目指すと同時に、担当者の若返りについても積極的に取り組んでおります。また、その一環として2021年度は、国際品質標準であるISO9001の認定を取得しました。

### 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64.8%(昨年度69.3%)。目標80%に及ばず、前年比でも低下し、残念な結果となりました。

補償コストの最適化とは、必要な補償を削って安くすることではないと考えます。

ご要望・ご家族構成・趣味のほか他の保険加入状況などをふまえた提案をさせていただくことが基本であり、また、なぜそのような提案をさせていただくかについて、わかりやすく十分な説明が重要です。

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72.4%となり大幅に改善しました。HPや会社案内の全面刷新を通じて、担当者個人の対応ではなく、会社組織として対応させていただいているという認識をお持ちいただけたのかもしれないと考えております。

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、お客さま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。

今後も、担当者からお客さまに対し、当社のお客さま対応体制をお伝えしていくよう努力して参ります。

### 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、総ご回答数144通のうち82通にコメントを頂きました。このコメントのうち76通がお褒めでした。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80%以上となり、嬉しく存じております。

なお、肯定・否定のどちらでもないコメントは2通。残り4通は否定的コメントでしたが、何れも保険料が高いというご意見でした。

保険料が通販に比べて高いという指摘はその通りです。しかし、残念ながら、私ども代理店には如何ともしがたいところです。

今後も、ご契約に当たって私たち代理店が介在させていただくことの価値とは何か――を問い続け改革改善に繋げ、より一層お客さまに寄り添えるよう努めたいと存じます。

### 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 144 通のうち「特になし」などを除いて 32 通ありました。このうち、当社への肯定的なお言葉が 22 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。

保険料や割引制度に関する、主として保険会社に対するご要望が 5 通ありました。

衝突被害軽減ブレーキの普及や、自動運転車の登場により今後、自動車保険料が下がる傾向かと期待しているところです。2022 年 1 月からは、わずかですが下がる傾向が見えて来ました。ただ、自動車の仕組みが高度化し続けていることから、修理代もかなり高騰しており、車両保険や対物保険が安くならないという傾向も見えており、全体が安くなっていくには今しばらく時間を要するのではないかと考えられます。