

## 「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組状況を測る指標の公表について

ほくよう保険サービス株式会社(代表取締役社長 神野 秀俊)では、2019年3月に「お客さま本位の業務運営方針」を定め、お客さま本位の業務運営に取組んでまいりました。

今般、「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組状況を測る指標(KPI)として、「お客さまの声」件数とその内容や、保険会社が実施するお客さまアンケート件数とその内容の2項目を選定しましたのでお知らせ致します。

なお、当方針に基づく取組状況を測る指標(KPI)については、定期的に年1回公表するとともに、指標(KPI)の項目は必要に応じて見直しを行い、「より良いお客さま本位の業務運営」を目指してまいります。

※本年度の取組み(本年4月～翌年3月)状況は2021年6月の公表を予定しております。

### 1. 「お客さまの声」件数とその内容

「お客さまの声」は、当社の保険募集管理態勢上最も重要なものであり、お客さまからの評価を真摯に受け止め、全社員でこの評価を共有し、その背景や原因の分析を通じて業務品質の改善や向上に努めてまいります。

	2018年度 (比率)	2019年度 (比率)
(1) お褒めの言葉	0 件 ( ) %	3 件 (16.7 %)
(2) ご不満		
内訳		
①接客関連	3 件 (30.0 %)	4 件 (22.2 %)
②申込関連	0 件 ( ) %	4 件 (22.2 %)
③保全関連	( ) %	( ) %
④収納関連	1 件 (10.0 %)	3 件 (16.6 %)
⑤保険金、給付金関連	4 件 (40.0 %)	2 件 (11.1 %)
⑥個人情報関連	0 件 ( ) %	( ) %
⑦保険会社関連	2 件 (20.0 %)	1 件 (5.6 %)
⑧その他	0 件 ( ) %	1 件 (5.6 %)
合計 (1)+(2)	10 件 (100.0 %)	18 件 (100.0 %)

### 2. 保険会社が実施するお客さまアンケート件数とその内容

(※損保ジャパン1社提供分)

		2018年度 (比率)	2019年度 (比率)
(1) 契約募集・管理			
①契約更新時の当社からの 連絡のタイミングについて	「良い」	n.a ( ) %	157 件 (74.4 %)
	「普通」	n.a ( ) %	47 件 (22.3 %)
	「悪い」	n.a ( ) %	3 件 (1.4 %)
②ご要望・家族構成・諸事情 を踏まえたご提案	「良い」	n.a ( ) %	131 件 (62.1 %)
	「普通」	n.a ( ) %	65 件 (30.8 %)
	「悪い」	n.a ( ) %	6 件 (2.8 %)
③補償・付帯サービスの範囲、 保険料等についてのご説明	「良い」	n.a ( ) %	129 件 (60.8 %)
	「普通」	n.a ( ) %	73 件 (34.4 %)
	「悪い」	n.a ( ) %	7 件 (3.3 %)

④担当者不在時の際の対応		「良い」	n.a	(	%)	94 件	( 44.5 %)
		「普通」	n.a	(	%)	38 件	( 18.0 %)
		「悪い」	n.a	(	%)	5 件	( 2.4 %)
⑤日常対応として、お客さまに 役立つ情報を提供		「良い」	n.a	(	%)	104 件	( 49.5 %)
		「普通」	n.a	(	%)	72 件	( 34.3 %)
		「悪い」	n.a	(	%)	15 件	( 7.1 %)
⑥ご家族や知人、同僚の方か ら保険の相談を受けた場合、 当社を推奨いただける		「勧める」	n.a	(	%)	147 件	( 69.7 %)
		「分からない」	n.a	(	%)	53 件	( 25.1 %)
		「勧めない」	n.a	(	%)	11 件	( 5.2 %)
⑦当社の契約募集・管理など 全般的な満足度合い		「良い」	n.a	(	%)	175 件	( 83.3 %)
		「普通」	n.a	(	%)	32 件	( 15.2 %)
		「悪い」	n.a	(	%)	3 件	( 1.4 %)
(2) 事故対応							
①ご連絡を受けた者の態度・ マナーについて		「良い」	n.a	(	%)	152 件	( 93.8 %)
		「普通」	n.a	(	%)	9 件	( 5.6 %)
		「悪い」	n.a	(	%)	1 件	( 0.6 %)
②説明やアドバイス		「良い」	n.a	(	%)	146 件	( 90.1 %)
		「普通」	n.a	(	%)	13 件	( 8.0 %)
		「悪い」	n.a	(	%)	3 件	( 1.9 %)
③「ご契約の補償内容」や「保 険金が支払われるまでの進 め方について		「良い」	n.a	(	%)	89 件	( 90.8 %)
		「普通」	n.a	(	%)	6 件	( 6.1 %)
		「悪い」	n.a	(	%)	3 件	( 3.1 %)
④お支払い内容やお相手との 交渉内容についての納得感		「良い」	n.a	(	%)	85 件	( 86.7 %)
		「普通」	n.a	(	%)	6 件	( 11.2 %)
		「悪い」	n.a	(	%)	3 件	( 2.0 %)
⑤事故対応や保険金請求に関 わる対応を踏まえて、他の方 に当社を推奨いただける		「勧める」	n.a	(	%)	79 件	( 89.8 %)
		「分からない」	n.a	(	%)	8 件	( 9.1 %)
		「勧めない」	n.a	(	%)	1 件	( 1.1 %)
⑥当社の事故対応やその他の 対応など全般的な満足度合い		「良い」	n.a	(	%)	91 件	( 93.8 %)
		「普通」	n.a	(	%)	4 件	( 4.1 %)
		「悪い」	n.a	(	%)	2 件	( 2.1 %)

※ 「n.a」の表示～ not available (入手不可、提供不可)