

2020年度「お客さま本位の業務運営方針」に関する取り組み状況について

株式会社ほけんの匠（以下、「当社」）は、2019年10月に公表した「お客さま本位の業務運営方針」に基づき、100年先までお客さまに信頼され続ける保険代理店を目指し、全社員がお客さまへ均一で質の高いサービスを提供すべく、日々業務に取り組んでいます。

2020年度（2020年10月～2021年9月）の、お客さま本位の業務運営方針に基づく取り組み状況について報告いたします。

I. お客さま本位の業務運営に関する取り組み概況

当社は、2020年12月にISO9001「品質マネジメントシステム」の認証を取得し、ISO9001の規格を用いて業務全体のプロセスを見直し、品質方針および品質目標を掲げて、募集品質の向上とお客さま満足度の向上に努めてきました。2021年10月には、ISO9001「品質マネジメントシステム」の維持・変更審査に臨み、引き続きISO9001の認証を継続し、募集品質の向上に努めてまいります。

また、2021年4月には、損害保険ジャパン株式会社（以下、「損保ジャパン社」）が実施しておりますプロフェッショナルエージェント制度（PA制度）において、20項目以上にわたる厳しい審査基準をクリアし、高いプロフェッショナル意識を持つ代理店として、最高水準の専門代理店に与えられる「トップグレード」の称号が授与されました。

今後も、「お客さまの笑顔」を私たちの喜びとして、お客さまの「安心」「安全」をまもり、最善のサービスの提供に努めてまいりますとともに、地域にたくさんの笑顔があふれるよう、地域と一体となって発展を図ってまいります。

II. お客さま本位の業務運営方針における KPI

1. 「お客さまの声」の件数と属性の集約・分析【方針1】

お客さまから寄せられたご相談、ご要望、苦情（ご不満の表明）、褒め・感謝の言葉については、貴重なご意見として全店で収集し、社内で情報共有のうえ、当社の業務品質向上にむけた取り組みに、反映させています。

2020年度に受付した「お客さまの声」は、全体で276件あり前年度と比較して6件減少しました。その内訳は、苦情のうち当社に原因のあるものが42件（前年比▲19件）、当社以外（主に保険会社）に原因のあるものが55件（前年比+14件）、相談、要望等が134件（前年比▲3件）、お褒め・感謝の言葉が45件（前年比+2件）ありました。「お客さまの声」については、毎月開催される支店責任者会議および取締役会に内容および対応状況等を報告し、特に苦情案件については、保険会社等に対する苦情等を含め広く収集しています。苦情のうち当社に責任のある案件につい

ては、速やかに再発防止策を策定し、支店責任者会議で情報を共有のうえ、取締役会に報告しています。

また、当社の会議体のひとつである内務・コンプライアンス部会（合同開催）においては、当社に原因のある苦情事例をもとにケーススタディを実施し、真因を追求し、策定された再発防止策（改善策）が有効かどうか検証しています。

なお、苦情案件のうち、お客さまに対する影響が大きな事案については、当社の ISO9001「品質マネジメントシステム」の運用において不適合とし、部門の責任者は適切な修正処置を行ったうえで、有効な再発防止策の構築（是正処置）に努めております。

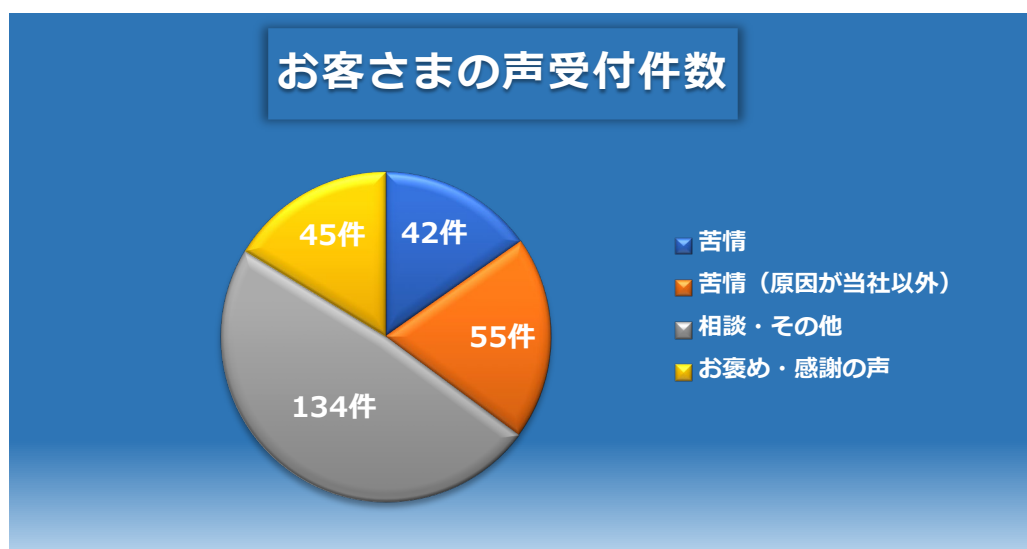
当社では、お褒め・感謝の声についても情報を共有し、お客さま満足度を向上させる取組みの一環として横展開し、取り組みが可能なものは他の営業店でも取り入れ実施しています。

(1) 「お客さまの声」受付件数～2020年度および2019年度比較表

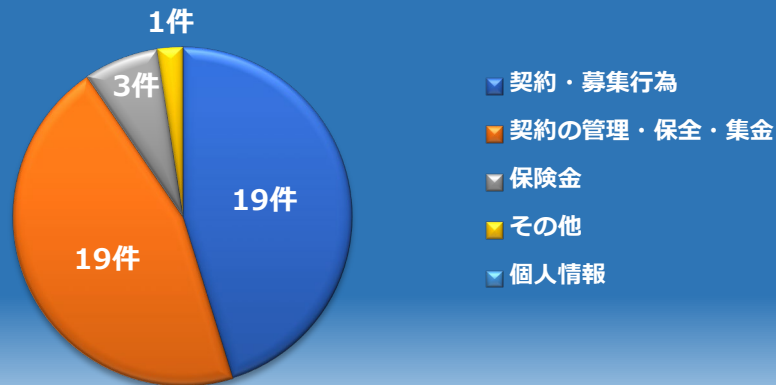
※対象期間：2020年度（2020年10月1日～2021年9月30日）
：2019年度（2019年10月1日～2020年9月30日）

事業年度	受付件数	苦情 (当社に原因あり)	苦情 (当社に原因なし)	相談・要望等	お褒め・感謝
2020年度	276件	42件	55件	134件	45件
2019年度	282件	61件	41件	137件	43件
増減	-6件	-19件	14件	-3件	2件

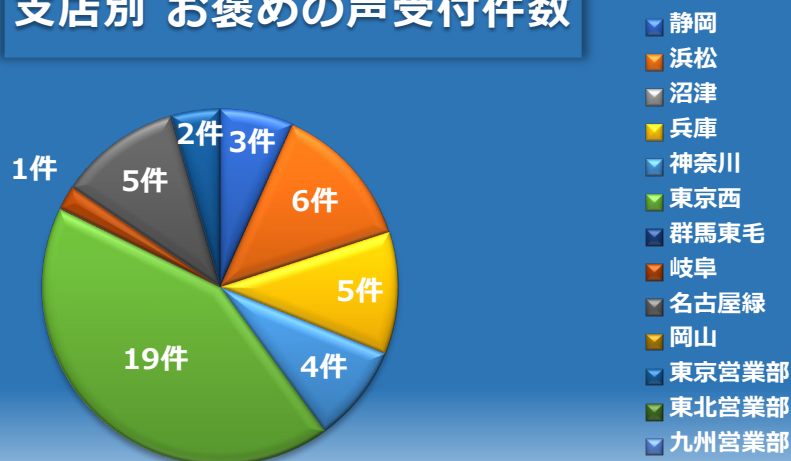
(2) 「お客さまの声」の属性（2020年度：2020年10月～2021年9月）



苦情の類別（当社に原因があるもの）



支店別 お褒めの声受付件数



2. お客さまからの苦情案件に対する改善策の事例（2020年度下期）

－2021年6月受付の苦情（類似の苦情あり）－

「7月に満期となる自動車保険の更新にあたり、ドライブレコーダ特約のカメラ（以下、「ドラレコ」）を、前方のみ録画の1カメラから前後録画可能な2カメラに変更し、継続手続きをした。保険会社から1カメラの回収用ボックスは届いたが、更新後の2カメラのドラレコが届かない。保険会社が、契約更新後の2カメラの送付を忘れていないのか」との申立てがありました。

〔原因〕

ドラレコの送付・回収業務については、保険会社の管理のもと外部委託業者が実施しているが、現物の送付もしくは解約や特約変更時の回収等おけるBox（ドラレコの送付、回収用）の送付スケジュール等については、パンフレットやリーフレット等に記載されていない。そのため、

変更後のドラレコの送付より変更前のドラレコ回収依頼の Box が先に届いたり、ドラレコは届いたが保険証券がまだ届いていなかったりしたことで、お客さまが不信に思われたケースがあった。さらに回収用 Box には、ドラレコの返送が遅延した場合、ペナルティが科せられる旨記載された案内文が同封されていたため、不安に思われた。

〔改善策〕

当該苦情の原因は、保険会社サイドの問題ではあるが、当社としては同様の苦情発生を防止することを目的に、保険会社に対しドラレコの送付・回収に係る一般的なスケジュールを確認のうえ一覧表を作成し、契約締結時もしくは変更・異動手続き時に、必要に応じてお客さまに説明することとした。

III. 損害保険の更改率と生命保険の継続率【方針2】

1. 個人の自動車保険と火災保険の更改率（2020年度）



※更改率算出の対象期間 2020年10月~2021年9月

※ただし、保険期間の途中で当社に移管された契約を除く。

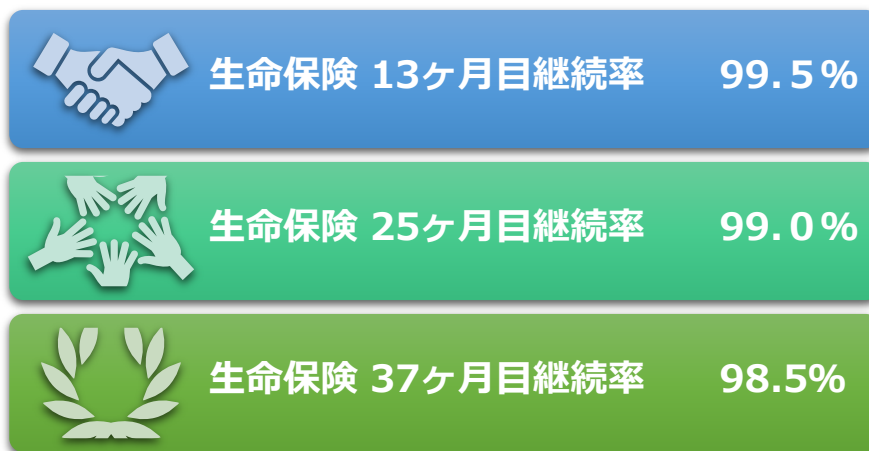
損害保険については、お客さま満足度を測る指標として、個人契約の自動車保険および火災保険の更改率の目標を95.0%以上に設定しています。

2020年度は、早期更改の推進と自動車保険長期契約のお客さまに対するフォローコールを適時行うことなどにより、2019年度（いずれもほけんの匠の事業年度）と比較して、自動車保険は+2.0ポイント（2019年度_93.2%）、火災保険は+1.9ポイント（2019年度_88.5%）改善いたしました。

しかしながら、火災保険については年々更改率が改善してきているとはいえ、依然、目標値の95.0%を下回っています。火災保険は自動車保険と違い、保険期間の途中で契約内容を変更しなければならない事由の発生が少ないことや、保険事故の発生リスクが比較的到低いことなどから、お客さまとのコミュニケーション機会が少ないことが原因の一つと考えています。

長期契約のお客さまには、ご契約をお預かりした後も、商品内容の改定や新しいサービス等有用な情報について適時、提供するなどしてお客さま満足度の向上に努めてまいります。

2. 生命保険の継続率（2020年度下期の結果）



※継続率算定の対象 保険始期：2018年3月1日～2021年9月30日
失効対象契約：2021年4月1日～2021年9月30日
2021年4月1日時点で有効契約を分母とする

生命保険については、ご契約を長きにわたりご継続いただくことで、ご契約時のお客さまの意向把握、わかりやすい保険商品の説明および最適な保険商品の提供が適切に行われた結果として評価しています。特に13ヶ月目継続率については、目標を100%として保険契約が早期消滅とならないよう、適正な募集活動に努めてまいります。

2020年度下期は、前期と同様に、最適な保険商品の提案力向上にむけ、各種商品研修とあわせてロールプレイングによる研修等を充実させ、社員のスキルアップに努めました。

2020年度の継続率は、2019年度（いずれもほけんの匠の事業年度）と比較して、13ヶ月目継続率で+1.7ポイント（2019年度_97.8%）改善しました。

引き続き生保部会（会議体）等における研修内容を充実させ、社員のスキルアップを図り、お客さまに最適な保険商品の提供ができるよう努めてまいります。

なお、25ヶ月目継続率は前年度比で+4.5ポイント（2019年度_94.5%）、37ヶ月目継続率は+7.8ポイント（2019年度_90.7%）改善いたしました。

以上