

KPI中間総括

《2021年9月末時点》

2021年9月末日

◎ 具体的取組みに関する成果指標(KPI)の総括について

当社の「お客さま本位の業務運営方針」の定着を図る指標(KPI)として「お客さまの声件数」「保険契約の継続率・早期更改率」「従業員教育と各種専門資格取得状況」「当社の代理店としての規模」を設定致しました。特に「生命保険継続率」「タブレット端末利用率(申込み)状況」「自動車保険早期更改率」に加えて今年度は「携帯電話番号入力率(損害保険)」について目標値を定め推進を図ってまいりました。今般、当社第2四半期(2021年9月末時点)の取組み成果を総括させていただきます。

(1) 当社へ寄せられた「お客さまの声」について 《方針2・6》

★「お客さまの声」集計・分析【件数(比率)】【総括:評価 ○】

	苦情	要望	感謝(お褒め)	その他	合計
2020年度(3月末時点)	23件(95.8%)	0件(0.0%)	1件(4.2%)	0件(0.0%)	24件(100.0%)
2021年度(9月末時点)	1件(33.3%)	2件(66.7%)	0件(0.0%)	0件(0.0%)	3件(100.0%)

- 「お客さまの声(苦情、ご要望・感謝)」は主に代理店側の「対応不足(顧客・事務)」等が要因としてあげられます。
- 「お客さまの声(苦情、ご要望・感謝)」は発生都度、全職員で情報共有するため終礼等で事例報告をして、各部署内で「お客さまの声!事例に学ぶ!!」を回覧ならびに保管し再発防止に向けた取組みを行っています。
- 保険会社と情報連携し代理店内での苦情報告漏れが生じないようなプロセスを構築したことにより報告漏れが改善され顧客サポート態勢が強化されました。

(2) 四国興業株式会社の規模(※2021年9月末時点) 《方針3・4・6》

【総括:評価 ○】

拠点数	本社、5事務所《2021年10月より4事務所へ変更》
取扱保険会社数	生命保険:14社・損害保険:7社・少額短期保険会社:1社
契約者数(対前年)	個人:43,675人(対前年3月末+795人)、法人:3,763社(対前年3月末+169社)
募集人数	76人

- 複数にわたる保険会社の中から、それぞれのお客さまのご意向にお応えできるよう商品ラインナップを充実させております。
- 各エリアに事務所を配置し地域に密着した営業活動を展開しています。

(3) 従業員教育と各種専門資格取得状況について 《方針3・5・7》

★従業員教育・管理・指導【総括:評価 ○】

経営管理態勢	・各部署を対象とした内部監査(年2回実施予定) →【1回目】監査結果として、前年度以降、要改善項目は各部署改善されており概ね適正に運営されています。 ・モニタリング(年4回実施予定) →9月末時点でモニタリング回数を2回実施。「生命保険・損害保険」共に要改善件数はモニタリング回数を重ねるごとに減少傾向にあります。モニタリング結果や職員からの意見を踏まえ帳票等の改定を行う等、態勢改善に向けた見直しを行っております。
顧客情報管理態勢	・「文書管理システム(2020年1月)」導入により保存文書《生保:4点セット、損保:3点セット》のペーパーレス化を図っております。 ・年2回以上実施予定(情報セキュリティ研修等)により、顧客情報管理は各職員において適正に管理されています。
法令等遵守態勢	・当社社内規定に則した、コンプライアンス・保険募集に関する「確認テスト(2回)」実施済。(年4回実施予定) また、各生保・損保会社主催の「研修」等を実施することによりコンプライアンス遵守に対する意識が向上しています。
保険募集管理態勢	・保険会社主催の商品・コンプライアンス研修ならびに当社の保険募集管理・比較推奨販売に関する各種ルールに基づく「勉強会」等を実施し募集人個々のスキルアップ・全体スキルの平準化を図っております。

★当社募集人における各種専門資格保有者数【総括:評価 ○】

	生保:専門課程	生保:応用課程	損保プランナー (法律・税務)	損保 トータルプランナー	AFP・FP資格	電話応対技能検定 (もしもし検定)4級
2022年(3月末:目標)	70人	24人	45人	3人	27人	40人
2021年(9月末:保有者)	70人	22人	41人	3人	25人	48人
対目標比率(%)【評価】	100.0%【◎】	91.7%【○】	91.1%【○】	100.0%【◎】	92.6%【○】	120.0%【◎】

- 退職者、出向者が出向元へ戻ったことにより、募集人数が削減となり専門資格保有者も減少した。(9月末時点)
- 社員のお客さま対応力向上を図るため、「電話対応力・ビジネスマナー」の強化を目的に《電話応対技能検定(もしもし検定)4級》資格取得を推進した。
- その他、保険知識、周辺知識等の向上のため、また、各種資格保有者を増員するため自己啓発を促進し各種専門資格取得支援を今後も引き続き行っております。

(4) 生命保険契約の継続率・タブレット端末利用率(申込み)状況 <<方針4・5・6>>

★保険契約継続率(生命保険)【※当社代申会社 実績ベースにて算出】【総括:評価 ○】

・2020年度(1月~12月)					<1>2021年度(1月~8月)【3代理店:M&A含む】					<2>2021年度(1月~8月)【3代理店:M&A除く】				
	目標値	継続率 B/A	A成立 証券数	B継続 証券数		目標値	継続率 B/A	A成立 証券数	B継続 証券数		目標値	継続率 B/A	A成立 証券数	B継続 証券数
13ヶ月	96.0%	96.1%	805 証券	774 証券	13ヶ月	96.0%	94.2%	517 証券	487 証券	13ヶ月	96.0%	96.8%	493 証券	477 証券
25ヶ月	95.0%	95.8%	778 証券	745 証券	25ヶ月	95.0%	93.1%	907 証券	842 証券	25ヶ月	95.0%	94.7%	883 証券	836 証券

- 2021年度(1月から8月までの期間)の13ヶ月契約継続率は「94.2%」と「目標値:96.0%」を下回り、25ヶ月契約継続率も「93.2%」と「目標値:95.0%」を下回る結果となり、目標未達成の状況にあります。
下回った原因を分析した結果「M&Aをした3代理店」の解約失効契約が発生しており改悪の原因でありました(上記のデータ表の<1>をご参照)。「M&Aをした3代理店を除くデータ」を上記データ表の<2>に記載しました。この<2>に記載のデータは純粋に当社で新契約を募集した契約の維持率になります。13ヶ月目の契約維持率は「96.8%」と目標値「96.0%」を上回っています。25ヶ月目の契約維持率は「94.7%」と目標値「95.0%」を若干下回った結果となっています。今後も新契約時の一時選択をしっかりと募集行為を実施してまいります。
- 2021年度は「3代理店をM&A」した結果、その保有契約に若干の未熟契約が存在していたものと考えられます。
既契約のお客様に定期的な情報提供を継続実施して、契約成立後のアフターフォロー実施しお客様の満足度を高めてまいります。
- 今後はアフラック営業グループでの新契約数も増加してくるものと考えられることから、従来以上に一次選択をしっかりと実施し、契約成立後のアフターフォローにも注力してまいります。

★タブレット端末利用率(申込み)状況【※当社代申会社 実績ベースにて算出】【総括:評価 ○】

・2021年度目標:80.0% ※2020年度9月末実績:46枚/117枚:39.3%
<2021年度 月別推移> ※2021年度9月末実績:118枚/184枚:64.1% (単位:%)

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
73.5	60.9	80.5	58.3	43.5	59.4							64.1

- 2021年度のタブレット端末利用率は「64.1%(9月末実績)」と「目標値:80%」には届いていない状況でありました。
特に、コロナ禍の環境下でお客様との接点が面談募集でなく「電話募集⇒書類の郵送対応で完結」の案件が多数発生したことが「タブレット端末利用した新契約申込み」がなかなか進まなかった要因と考えられます。
- また、面談募集できるお客様であっても、高齢層のお客様では「紙ベースの募集」を希望されるケースも多々でありました。
- しかしながら、当社の生命保険募集人はタブレット端末を利用するスキルは全員が習得できており、タブレット端末での生命保険申込みを希望されるお客様に対しては全件タブレット端末を駆使した募集実務を遂行してまいりました。今後もお客様のご希望にあわせタブレット端末の利用を推進してまいります。
【※9月末現在の遂行率 $\frac{64.1}{80}=80.1\%$ (評価 ○)】

(5) 損害保険契約の早期更改率・携帯電話番号入力率 <<方針2・5・6>>

★自動車保険 28 日前早期更改率(損害保険)【※当社代申会社 実績ベースにて算出】【総括:評価 ◎】

・2021年度目標:80.0% ※2020年度末 実績:76.4%(2,002件/2,617件)
<2021年度 月別推移> ※2021年9月末実績:90.2%(1,084件/1,201件) (単位:%)

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
91.2	89.6	88.2	93.3	89.0	89.5							90.2

- 早期対応を行うことにより満期日当日には、客さまの手元へ保険証券のお届けが完了しているになります。このことはお客様にとって安心感や信頼感の向上に繋がると考えております。
また、コロナ環境下で契約者と募集手続きが出来なくなる可能性があることも一定想定し、いち早く対応が完了することの重要性を考え行動しております。
- 2021年度は2020年度に引き続き、年度初めより積極的に対応してきました。
その結果、期中ではありますが9月末累計で目標値に達成しており、年度末までこの水準を維持してまいります。
【※9月末現在の遂行率 $\frac{90.2}{80}=112.8\%$ (評価 ◎)】

★携帯電話番号入力率(損害保険)【※当社代申会社 実績ベースにて算出】【総括:評価 ◎】

・2021年度目標:85.0% ※2020年度末 実績:82.7%(2,345件/2836件)
<2021年度 月別推移> ※2021年9月末実績:87.0%(1,019件/1,171件) (単位:%)

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
86.1	88.8	86.3	83.2	91.0	86.4							87.0

- 大規模な災害など有事の際、携帯電話にお電話することにより、お客様の安否確認が迅速に行うことができます。実際事故発生の際には保険金請求の勧奨を行うことにより、いち早く早期の保険金のお支払を行うことができます。この取り組みがお客様の満足度向上に有益と考え取り組んでおります。
- 2021年度は年度初めより積極的な取組展開を行っており、期中ではありますが9月末累計で目標値に達成しております。年度末までこの水準を維持してまいります。【※9月末現在の遂行率 $\frac{87.0}{85}=102.4\%$ (評価 ◎)】

◎ 評価基準

- 当社における評価基準として、以下の通り設定いたします。

評価	目標値に対する達成率
◎	100% ~
○	80% ~ 100%
△	50% ~ 80%
×	0% ~ 50%

<お問合せ窓口>

〒760-0047 香川県高松市塩屋町8番地1 セントラル第2ビル3F
四国興業株式会社 総務部 TEL087-821-0345 FAX087-823-2350