

《お客さま本位の業務運営方針》KPI総括

《2022年3月末時点》

2022年3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、当社年度末に伴い(2022年3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(3月末時点)	8件(66.7%)	3件(25.0%)	1件(8.3%)	0件(0.0%)	12件(100.0%)

- 2021年度の苦情・ご要望件数は前年度より減少しました。これは、「お客さまの声」に対する意識の高まりを背景に、業務品質が向上し、前年度の苦情の3割程度を占めていた事務処理に関する苦情が減少したためです。
- 「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(※2022年3月末時点) 《方針3・4・6》

【総括:評価 ○】

拠点数	本社、4事務所《2021年10月より4事務所へ変更(丸亀・東讃・高知・岡山)》
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:44,219人(対前年3月末+544人)、法人:3,960社(対前年3月末+197社)
募集人数	73人

- 2021年10月に観音寺事務所を閉鎖、丸亀事務所と統合し、中讃・西讃地区を網羅する当社の中核拠点としました。
- 当社は、本社および4事務所の体制により、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。
- 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。

(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) →監査結果として、労務管理、社用携帯電話・iPad等の取扱いは適切であり、全体的に重大な問題点は見られず、概ね適正に運営されていることを確認した。 ・モニタリング(年4回実施) →3月末時点でモニタリング回数を4回実施。 生保(4点セット)、損保(3点セット)の記録・保管状況等のモニタリング実施の結果、保険募集ならびに比較推奨販売も適切に行われております。また、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。 ・情報セキュリティチェック(年2回実施) →3月末時点で情報セキュリティチェックを2回(5月、11月)実施の結果、顧客情報管理は各職員において適正に実施されております。
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(4回)」実施。 また、各生保・損保会社主催の「研修」等を実施した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	電話対応技能検定 (もしも検定)4級
2022年3月末(目標)	70人	24人	45人	3人	27人	40人
2022年3月末(実績)	66人	21人	40人	3人	25人	48人
対目標比率(%)【評価】	94.3%【○】	87.5%【○】	88.9%【○】	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(対前年▲2人)となり専門資格保有者も減少した。(3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《電話対応技能検定(もしも検定)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まいります。

(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~12月)【3代理店:M&A含む】					<2>2021年度(1月~12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%	94.1%	339 証券	319 証券	13ヶ月	96.0%	94.6%	296 証券	280 証券
25ヶ月	95.0%	95.8%	778 証券	745 証券	25ヶ月	95.0%	98.1%	625 証券	613 証券	25ヶ月	95.0%	98.0%	611 証券	599 証券

- 2021年度(1月から12月までの期間)の13ヶ月契約継続率は「94.1%」と「目標値:96.0%」を下回り、25ヶ月契約継続率は「98.1%」と「目標値:95.0%」を上回る結果となりました。
2020年度に「M&Aをした3代理店」の保有契約のうち、2020年度に一部の解約失効契約が発生しましたが、2021年度は維持率も安定しております。
2021年度の13ヶ月契約維持率が若干目標値を下回った背景には2020年度に新契約で計上したお客様がコロナ禍の影響で保険料負担が厳しい局面で失効に至った契約が発生したものと考えられます。25ヶ月目の契約維持率は「98.1%」と目標値「95.0%」を大きく上回る結果でありました。
今後も新契約時の一時選択をしっかりとって募集行為を実施してまいります。
- 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年度末 実績:157枚/293枚:53.6%
<2021年度 月別推移> ※2021年度末 実績:271枚/410枚:66.1% (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	65.9	71.4	78.3	68.1	42.1	60.0	66.1

- 2021年度のタブレット端末利用率は「66.1%」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」の案件が一定数発生したことが「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てタブレット端末の利用を推進してまいります。
【※2021年度末遂行率 $\frac{66.1\%}{80\%}=82.6\%$ (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年度末 実績:88.5%(2,086件/2,356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	85.2	87.6	83.3	93.4	88.9	85.3	88.5

- 早期に満期対応を行い、満期日当日には、お客さまの手元へご契約いただいた保険証券が到着していることが目標です。この取組はお客さまにとって信頼感の向上に繋がると考えております。
また、万一お客さまがコロナに感染し、満期直前に募集手続きが出来なくなる可能性があることも想定し、早めの対応の重要性を認識しております。
併せて、代理店内で感染者が発生し、募集活動が出来ない場合も、日ごろからの早期更改活動によって解決できると考えます。
- 2021年度は継続的な取組として積極的に対応してきました。その結果、毎月単月で達成するとともに3月末累計でも達成しております。
【※2021年度末遂行率 $\frac{88.5\%}{80\%}=110.6\%$ (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年度末 実績:88.6%(2,371件/2,674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	88.4	90.3	91.0	88.3	89.8	91.3	88.6

- 大規模な災害など有事の際、携帯電話に発信することにより、お客様の安否確認を迅速に行うことができます。
- 加えて事故発生の際には携帯電話番号に保険金請求勧奨を行い、早期の保険金のお支払に繋げることができます。早期の保険金支払はお客さまの満足度アップに繋がると考えます。
- 2021年度は年度初めより積極的な取組展開を行っており、3月末累計で目標値に達成しております。
【※2021年度末遂行率 $\frac{88.6\%}{85\%}=104.2\%$ (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
四国興業株式会社 総務部 TEL087-821-0345 FAX087-823-2350