

KPI年間総括

《2023年3月末時点》

2023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「新モデル手続き率(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(2023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
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%)
2022年度(3月末時点)	9件(100.0%)	0件(0.0%)	0件(0.0%)	0件(0.0%)	9件(100.0%)

- 「お客さまの声(苦情)」は主に代理店側の「事務処理(4件)、対応遅延(1件)、態度姿勢(2件)」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。
- 社員の業務意欲を向上させるため、保険会社実施アンケートで寄せられた好事例を終礼時にフィードバックしています。
・2022年4月~2023年3月:37件 →※主な事例として、「対応が速い(10件)、親切・丁寧(15件)、分かり易い説明(6件)」など
- 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(※2023年3月末時点) 《方針3・4・6》

【総括:評価 ○】

拠点数	本社、4事務所《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:45,284人(2022年3月末+471人)、法人:4,209社(2022年3月末+101社)
募集人数	74人(2022年3月末±0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・事務所を対象とした内部監査(年2回実施予定) →[1回目・2回目]監査結果として、特に要改善項目もなく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) →2023年3月末時点でモニタリング回数を4回実施。「生命保険・損害保険」共に要改善件数もなく概ね適正に運営されています。 モニタリング結果、法改正、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	・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。 ・6月に標的型メールを想定した模擬訓練を実施し、開封者は保険会社独自の研修を行いました。《対象者:76名、開封者9名》 ・PCに保存されているフォルダ(各部・事務所・個人)内の不要文書の整理、個人フォルダに保管された個人情報が含まれる文書を部署フォルダへ移動させました。
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。(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るため、社内でロールプレイングを実施しております。 →3月末時点でロールプレイングを4回実施。「生命保険・損害保険」共に概ね適正に保険募集が行われています。

★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	外貨建て保険募集人資格	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(もしも検定)4級
2023年(3月末:目標)	70人	23人	21人	45人	4人	27人	50人
2023年(3月末:保有者)	64人	19人	20人	40人	4人	25人	44人
対目標比率(%)【評価】	91.4%【△】	82.6%【△】	95.2%【△】	88.9%【△】	100.0%【○】	92.6%【△】	88.0%【△】

- 退職者の増加、ならびに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各資格保有者が減少した。
- 2022年4月より「外貨建て保険」販売資格が必要になったため資格取得に取組みました。
- 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 ○】

・2021年度(1月~12月) <1>2022年度(1月~12月) <2>2022年度(1月~12月)
 《3代理店:M&A除く》 《3代理店:M&A含む》 《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%	94.6%	296 証券	280 証券	⇒	13ヶ月	96.0%	98.4%	1,029 証券	1,013 証券	⇒	13ヶ月	96.0%	98.5%	1,021 証券	1,006 証券
25ヶ月	95.0%	98.0%	611 証券	599 証券		25ヶ月	95.0%	97.8%	315 証券	308 証券		25ヶ月	95.0%	97.5%	278 証券	271 証券

- 2022年度(1月から12月までの期間)の13ヶ月契約継続率は「98.4%」と「目標値:96.0%」を上回り、25ヶ月契約継続率も「97.8%」と「目標値:95.0%」を上回る結果となり、目標を達成できている状況にあります。また「M&Aを実施した3代理店を除いたデータ」の13ヶ月契約継続率は「98.5%」と「目標値:96.0%」を上回り、25ヶ月契約継続率も「97.5%」と「目標値:95.0%」を上回る結果となっています。
- 目標を達成できた要因としては、Aflacの新契約件数が増加したことにあります。「M&Aをした3代理店の保有契約」は安定して契約を継続できる状況となっていることも要因の一つであります。
- 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を実施しお客様の満足度を高めてまいります。
- アフラック営業グループでの新契約数も増加しており、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 △】

・2022年度目標:80.0% ※2021年度末実績:271枚/410枚:66.1%
 <2022年度 月別推移> ※2022年度末実績:369枚/498枚:74.1% (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
55.6	61.5	60.4	73.8	80.8	70.5	83.7	88.7	76.1	82.9	72.2	65.3	74.1

- 2022年度のタブレット端末利用率は「74.1%(3月末実績)」と「目標値:80%」には届いていない状況であります。
- 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により「タブレット端末を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。しかしながら昨年度対比では「8.0%」利用率が向上しており、利用件数でも「+98件」と着実にタブレット利用が定着してきております。
- 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。
- 【※2022年度現在の遂行率 74.1%÷80%=92.6%未達成(評価 △)】

(5) 損害保険契約の早期更改率・新モデル手続き率(損害保険) <<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 △】

・2022年度目標:80.0% ※2021年度末実績:88.5%(2,086件/2,356件)
 <2022年度 月別推移> ※2022年度末実績:78.1%(979件/1,252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
72.7	78.2	74.1	75.2	72.0	80.2	77.3	81.0	78.5	88.9	83.5	82.7%	78.1%

- 28日前に満期更改契約手続きをすることで、継続もれの防止や補償内容の把握、確認が事前に取り、情報提供の時間を確保することができ、お客様の安心感に繋がります。
- 2021年度より継続対応目標として継続して対応してきましたが、2022年度は3月末累計では目標値に届かない結果となりました。理由は10月1日の火災保険改定に伴う業務量が増加して更改業務がひっ迫したこと、募集人の減少があり1名あたりの業務付加が急激に増加したこと。改定対応は一過性のものであり、業務の優先順位付け等の対応を行った結果、1月以降単月ベースでは改善できておりますので、今後の改善は十分に見込まれます。
- 今後、社会環境(コロナ対応等)やさまざまな募集環境で変動する可能性があることも想定しつつ、いち早く対応が完了することの重要性を考え、目標達成に向けて引き続き努力してまいります。
- 【※2022年度末現在の累計対応率 78.1%÷80%=97.6%未達成(評価 △)】

★新モデル手続き率(損害保険)《※当社代申会社 実績ベースにて算出》【総括:評価 ○】

・2022年度目標:70.0% ※新規取組み項目
 <2022年度 月別推移> ※2022年度末実績:75.5%(975件/1,290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
67.2	68.0	69.9	75.0	73.0	78.6	75.0	75.3	76.8	82.0	83.3	78.1%	75.5

- 従来の紙ベース(紙の申込書)の募集から、お客様訪問時にタブレット端末の活用、電話募集時にパソコン対応やwebを活用した募集等、漏れの無い説明やポイントを押さえた適切な募集へと変えていきました。
- 募集人毎の差異無く最適なプランをご提案することができる募集方法です。原則ペーパーレス募集であり、当社として別途取り組んでいる「SDGs」にも貢献できたと考えます。
- ネット完結募集の為、申込書記載の誤りも発生が無く、お客様にいち早く保険証券をお届けすることができ、安心感の提供に繋げることができたと考えます。
- 【※2022年度末累計対応率 75.5%÷70.0%=107.8%(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
◎	120% ~
○	100% ~ 119.9%
△	70% ~ 99.9%
×	0% ~ 69.9%

<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