

KPI年間総括

《2024年3月末時点》

2024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(2024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)】

	苦情	要望	感謝(お褒め)	その他	合計
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%)
2023年度(9月末時点)	6件(100.0%)	0件(0.0%)	0件(0.0%)	0件(0.0%)	6件(100.0%)
2023年度(3月末時点)	12件(100.0%)	0件(0.0%)	0件(0.0%)	0件(0.0%)	12件(100.0%)

- 「お客さまの声(苦情)」は主に代理店側の「事務処理、態度姿勢、説明不足」等が要因としてあげられます。
- 「お客さまの声(苦情)」は発生の都度、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。
 - 2023年4月～2024年3月 契約募集・管理(20件)、事故対応(20件)
 - 主な事例…対応が速い、電話対応が丁寧、知識も豊富で分かり易い説明だったなど
- 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(※2024年3月末時点) 《方針3・4・6》

【総括：評価 ○】

拠点数	本社、3事務所《丸亀 / 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：45,770人(2023年3月末+486人)、法人：4,333社(2023年3月末+124社)
募集人数	76人(2023年3月末+2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】の監査結果は、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) →3月末時点でモニタリング回数を5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、態勢改善に向けた取組みを行っています。
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：83名、開封者：6名(7.2%)》 ・PCに保存されているフォルダ(各部・事務所・個人)内の、整理を行いました。
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(3回)」実施しました。 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。 →3月末時点でロールプレイングを本社・事務所募集人に対し5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	電話対応技能検定(もしもし検定)4級
2024年(3月末：目標)	65人	20人	21人	42人	4人	27人	45人
2024年(3月末：保有者)	65人	19人	20人	41人	4人	25人	46人
対目標比率(%)【評価】	100.0%【◎】	95.0%【○】	95.2%【○】	97.6%【○】	100.0%【◎】	92.6%【○】	102.2%【◎】

- 退職者などにより募集人数が減少したことにより各資格保有者も減少しました。
- 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《電話対応技能検定(もしもし検定)4級》資格取得を推進しました。
- 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 ◎】

・2022年度(1月~12月) <1>2023年度(1月~12月) <2>2023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%	98.5%	1,021 証券	1,006 証券	⇒	13ヶ月	96.0%	98.1%	577 証券	⇒	13ヶ月	96.0%	98.1%	577 証券
25ヶ月	95.0%	97.5%	278 証券	271 証券		25ヶ月	95.0%	97.0%	431 証券		25ヶ月	95.0%	94.3%	424 証券

- 2023年度(1月~12月までの期間)の13ヶ月契約継続率は「98.1%」と「目標値:96.0%」を上回り、25ヶ月契約継続率も「97.0%」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「98.1%」と「目標値:96.0%」を上回り、25ヶ月契約継続率は「94.3%」と「目標値:95.0%」を若干下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、アフラック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 ○】

・2023年度目標:80.0% ※2023年3月末実績:74.1%(369枚/498枚)
 <2023年度 月別推移> ※2024年3月末実績:64.1%(321枚/501枚) (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
66.7	73.3	56.8	59.4	50.0	58.2	60.0	56.0	65.1	70.0	72.7	81.0	64.1

- 2023年度のタブレット端末利用率は「64.1%(3月末累計実績)」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」の案件が一定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3月末時点で321件の利用実績であり、利用件数でも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。
- 【※3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・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 ◎】

・2023年度目標:80.0% ※2023年3月末実績:78.1%(979件/1,252件)
 <2023年度 月別推移> ※2024年2月末実績:81.2%(851件/1,047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
81.8	79.0	84.3	85.0	88.5	81.5	80.6	80.6	77.6	72.6	78.7		81.2

- 28日前に満期更改契約手続きをすることが、継続もれの防止や補償内容の把握、確認が事前にとれ、情報提供の時間を確保につながり、引いてはお客様の安心感に繋がると考えております。
- 2023年度も昨年同様引き続き対応してきました。単月ベースでは未達の日もありますが、累計では目標値をクリアできております。
- 契約手続きが早く完了することの重要性を考えて単月ベースで達成をひとつひとつ積み上げ、累計目標クリア維持に向けて邁進してまいります。
- 【※2月末現在の遂行率 $\frac{81.2\%}{80\%}=101.5\%$ (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 ◎】

・2023年度目標:70.0% ※2023年3月末実績:75.5%(975件/1,290件)
 <2023年度 月別推移> ※2024年2月末実績:74.3%(788件/1,060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
73.1	72.1	81.9	75.0	76.9	79.7	75.8	79.1	73.9	66.7	67.0		74.3

- 「新モデル手続き」とは、ノートPCやタブレット端末の活用、電話募集時にパソコン対応やwebを活用した募集等を指します。従来の紙の申込書の募集から、新しい募集手続きに募集に変更させることを目指します。
- 募集人毎の募集スキルの差をなくし、漏れなく最適なプランをご提案することができる仕組みです。ペーパーレス募集なので当社で別途取り組んでいる「SDGs」にも貢献することができています。
- 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、安心感の提供に繋がります。
- 【※2月末現在の遂行率 $\frac{74.3\%}{70.0\%}=106.1\%$ (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%	~ 99.9%
△	50%	~ 79.9%
×	0%	~ 49.9%

<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