

お客様本位の業務運営の取組状況～KPI～

お客様本位の業務運営に関する取組み状況を定量的に評価する指標の策定について

株式会社ノーダスは、「お客様本意の業務運営に関する方針」を策定し、2018年9月より公表しています。そして、その取組み状況を定量的に評価する成果指標（以下、KPI※）を設定し、各KPIの定期的な集計とその活用を通して、方針に違わぬ事業活動が継続できているかをここに報告します。

※KPIとは「Key Performance Indicator」の略

① 取扱保険会社数（2019.6.30 現在）：生保 20 社・損保 11 社

前期から、生保は1社増、損保は増減なしという結果です。

どこの保険会社を取り扱えるかは、保険代理店として重要なポイントではありますが、多ければよいとは考えておりません。ただし、お客様本位の業務運営を継続していくためには、常にその見直しは必要です。その際、取り扱い数を減らすことはその保険会社の保全業務ができなくなりサービスの劣化を招くので基本的にはありません。（合併等で減少することはありません。）見直しにより現代のニーズにマッチした商品ラインナップを形成するため、当社では特に大手生命保険会社系列の比較的新しい保険会社の乗合を常に検討しています。その結果、本KPI計測期間には「第一フロンティア生命」の取扱いを開始しました。

② 新契約取扱件数（2018.7.1～2019.6.30）：生保 1,247 件・損保 4,821 件

前期から、生保は155件減、損保1,288件増という結果です。

お客様とのよい出会いで、お預かりする契約の数は、お客様からいただく信頼の表れと考えます。ご提案の品質向上とともに、より多くのお客様へのご提案を目指しています。生保は減少しましたが、損保はそれ以上に大きく件数を伸ばしました。

③ お客様の声（2018.7.1～2019.6.30）：27 件(ご不満)

前期から、9件増という結果です。

お客様から寄せられたご意見・ご要望・ご不満等を「お客様の声」として真摯に受け止めます。特に、ご不満は当社の課題や改善が必要な部分を認識する重要な指摘と位置づけています。残念ながらご不満の件数は増えましたが、その個々のご不満に対ししっかり対応し、またその情報を社内共有して、日頃の業務や経営改善に活かす取組みを行ってまいります。

④ FP 資格を保有する当社社員（2019.6.30 現在）保有者率：85.0%

前期から、4.2 ポイント減という結果です。

社員の金融コンサルティングスキルを向上させるために、FP 資格の取得を推奨します。減少は資格を持たない新入社員によるものですが、引き続き取得を推奨し、保有者率向上に努めます。

⑤ 定期研修回数 (2018.7.1~2019.6.30) : 136 回 (含コンプライアンス研修 32 回)

前期から、増減なし (コンプライアンス研修についても) という結果です。

増減はありませんでしたが、今後もお客様の中長期的な資産形成をお手伝いするための金融商品に関する知識や相続・税務等の知識をしっかりと身につけてまいります。

⑥ 早期消滅契約率 (2019.6.30 現在) : 1.23%

2019.1.1~6.30 の 6 ヶ月間に契約の消滅した件数 / 2019.1.1~6.30 の契約件数

前期から、0.59 ポイント減という結果です。

生命保険商品のご加入においては、病気・ケガ・万が一が起こった場合に、保険金・給付金を確実に受け取るため、ご契約の継続は重要です。当社では、ご加入いただく商品が真にご意向に沿ったものとなるよう、お客様のライフプランやご意向に関するヒヤリングに力を入れています。ご加入時に十分に納得いただき、ご加入後もお客様が不安にならないように継続的なフォローを行なってまいります。

⑦ ご高齢者 (70 歳以上) 対応の取り組み (2018.7.1~2019.6.30) : 73.0%

同席者のあるご高齢者のご契約者数 / 全ご高齢者のご契約者数 前期計測なし

ご高齢のお客様に対して保険募集を行う場合には、お客様のご希望、ご意向を十分にヒヤリングして、契約内容の決定まで十分な日数をかける等、無理のない確実な対応を行っています。特に特定保険契約や高額一時払い保険料の契約では誤解が生まれやすいため、できるだけご親族様の同席を求め、ご本人以外にもご契約の内容をご理解いただくことにより質の高い契約業務を推進します。

⑧ 生保・損保の両保険共通顧客率を上げる (2019.6.30 現在) : 5.68%

定めた目標の達成度合いや、目標達成に向けた主要な活動の進捗状態を計るための定量的な新たな指標として、生損保共通の顧客率を取り上げる取組みを始めます。すなわち、生保だけのお客様、損保だけのお客様ではなく、両方の保険のお客様として、トータルコンサルティングを実施し、お客様満足度向上を目指します。

*昨年度、予告をしておりました「乗換募集の取組み」は、有効な集計ができず KPI の対象から外しました。

以 上