# 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り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、その取り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(2020.6.30 現在): 生保 21 社・損保 11 社

前 KPI 計測期間から、生命保険会社は1社増、損害保険会社は増減なしという結果です。

保険代理店として、お客様本位の業務運営を継続していくために、どこの保険会社を取り扱うかは重要なポイントです。また、変わりゆくニーズにマッチした商品ラインナップを形成するため、常にその見直しは必要です。本 KPI 計測期間においては、新たに生命保険会社「はなさく生命」の取扱いを開始しました。日本生命グループの「はなさく生命」は昨年、販売を開始したばかりの新しい生命保険会社ですが、商品性やこれからの展開を見越して、お客様の多様なニーズのお応えするために必要と判断しました。

#### ② 新契約取扱件数(2019.7.1~2020.6.30): 生保 1,144 件・損保 5,925 件

前 KPI 計測期間から、生命保険の新契約は 103 件減、損害保険の新契約は 1,104 件増という結果です。 新契約取扱件数は、これまでにご契約をいただいたお客様、ご紹介等で新しい出会いをいただいたお客様 に、どれだけの提案の機会をいただき、その機会にどれだけのよいご提案ができたかの結果です。これか らもより多くのお客様との出会いとご提案の機会創出に努め、さらによい結果を目指します。

## ③ お客様の声(2019.7.1~2020.6.30): 17 件(ご不満)

前 KPI 計測期間から、10 件減という結果です。

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 不満は弊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 数は消えることはありませんが、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り組みを行っていきます。

## ④ FP 資格を保有する弊社社員(2020.6.30 現在)保有者率:91.7%

CFP AFP FP1 級・2級・3級 認定生命保険士生命保険協会認定 FP(TLC)のいずれかを取得している従業員 / 全従業員

前 KPI 計測期間から、6.7%増という結果です。

社員の生命保険、損害保険に限定しない金融コンサルティングスキル向上のために、FP 資格の取得を推奨しています。今後も高い保有者率の維持に努めます。

#### ⑤ 定期研修回数(2019.7.1~2020.6.30): 117 回(含コンプライアンス研修31回)

前 KPI 計測期間から、19回減(コンプライアンス研修1回減)という結果です。

新型コロナウイルス感染症予防策として、2020 年 3 月から、定期研修を中止していました。3 密防止、 濃厚接触の機会防止のため、これまで通りの集合研修の開催は困難と判断し、再開方法を模索した結果、 5 月 11 日より、リモート会議形式での定期研修を開始しました。中止により減らしてしまった研修時間 を取り戻すべく、より効果的な密度の濃い研修内容を企画し、今期でその分を挽回する所存です。

#### ⑥ 生命保険早期消滅契約率(2020.6.30 現在): 1.34%

2019.7.1~2020.6.30 の1年間に契約の消滅した件数 / 2019.7.1~2020.6.30 の契約件数

前 KPI 計測期間から、0.11 ポイント増という結果です。

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。弊社では、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い、低い早期消滅契約率を維持できるよう努めます。

#### ⑦ ご高齢のお客様との契約時同席者率(2019.7.1~2020.6.30): 66.6%

同席者のあるご高齢(70歳以上)のお客様とのご契約者数/全ご高齢者のご契約者数

前 KPI 計測期間から、7.4 ポイント減という結果です。

ご高齢のお客様に対して保険募集を行う際には、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。残念ながら KPI である同席者率を大きく落とす結果になりましたが、怯むことなく、ご高齢(70歳以上)の特定保険契約のお客様への定期的なアフターフォローをルール化する等、これまでよりも多くの機会により適切な対応ができるよう取り組みます。

## ⑧ 生命保険・損害保険の両保険共通顧客率を上げる(2020.6.30 現在): 6.58%

前 KPI 計測期間から、0.9 ポイント増という結果です。

生命保険、損害保険のトータルコンサルティングの推進度合いを測る指標として、昨年から計測を始めました。かろうじて増加の結果を得ましたが、全く満足できる数字ではありません。お客様満足度向上を実感できる本指標が、大きな数字となるよう努めます。

## 9 お客様アンケート結果(2019.11 実施)

ご契約者様に満足いただける対応ができているのかを確認することは、弊社のお客様本位の業務運営の取組状況を評価する上で不可欠です。その具体的施策として昨年11月、「お客様アンケート」を実施しました。弊社のお客様から無作為に1,000名抽出し、往復はがきにてご協力をお願いし、207名の方にご回答いただきました。ご回答いただいたお客様には、この場を借りてお礼申し上げます。

ご回答は今後のお客様本位の業務運営に生かしてまいります。アンケート項目とそのご回答は下記の結果 となりました。

(1. NOTE: 1.	合 計	はい	いいえ	未記入	
担当者は多くの保険商品の中で、お客様のご意向	207	189	14	4	
に沿った商品を提案していると感じましたか?	100.0%	91.3%	6.8%	1.9%	
担当者の商品知識や説明力は十分と感じました	207	191	11	5	
か?	100.0%	92.3%	5.3%	2.4%	
担当者の提案は、自身の成績重視だと感じました	207	22	178	7	
か?	100.0%	10.6%	86.0%	3.4%	
担当者からお願いセールスはありましたか?	207	6	197	4	
	100.0%	2.9%	95.2%	1.9%	
担当者からのご契約後のフォローやアドバイスは	207	132	73	2	
ありましたか?	100.0%	63.8%	35.3%	1.0%	
担当者をご友人・お知り合い・ご家族に、紹介し	207	186	15	6	
たいと思いますか?	100.0%	89.9%	7.2%	2.9%	

	合 計	1	2	3	4	5	未記入
担当者はお客様の保険のニーズや投資についての	207	3	8	43	44	103	6
考え方をどの程度聞いてくれましたか?	100.0%	1.4%	3.9%	20.8%	21.3%	49.8%	2.9%
担当者の身だしなみや接客態度は、いかがでした	207	3	2	26	41	129	6
か?	100.0%	1.4%	1.0%	12.6%	19.8%	62.3%	2.9%

不満 <<<< >>>> 満足

弊社の担当者に対して、多くのお客様からご意向に沿った提案をしていると感じた、商品知識や説明力は十分と感じたとよい評価をいただきました。ただし、担当者自身の成績重視の提案やお願いセールスをしていると感じたお客様、また、身だしなみや接客態度に不満を抱かれているお客様が少数でも存在することには課題であると考えます。また、担当者からのご契約後のフォローやアドバイスがあったと認識され

ているお客様は63.8%に止まり、これについては早急に改善が必要です。

また、この「お客様アンケート」には、定量分析できない多くのフリーのご記入をいただきました。厳しいご意見、温かいお言葉、ご質問・・・、担当者だけがお客様と接点を持っていては決してわからない貴重な情報が散りばめられていました。改めて感謝申し上げます。アンケート結果、そして数々のお言葉は、今後の研修や社員教育の企画、業務改善策、販売活動計画に生かします。課題となった項目については、次回の「お客様アンケート」でも継続的に計測します。

以上