

2021年9月30日  
株式会社ノーダス

## 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状況を定量的に評価し公開します。

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 : Key Performance Indicator

### 1. 取扱保険会社数（2021.6.30 現在）：33 社（生保 22 社・損保 11 社）

---

前計測期間から、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「アクサダイレクト生命」の取り扱いを開始しました。アクサ生命グループの「アクサダイレクト生命」は2006年に販売を開始した生命保険会社で、アクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社の100%子会社です。商品性やこれからの展開は、お客様の多様なニーズへの対応に有効であると判断し2021年2月26日より取り扱いを開始しました。

### 2. 新契約取扱件数（2020.7.1~2021.6.30）：7,413 件（生保 1,078 件・損保 6,335 件）

---

前計測期間から、344件増（生命保険の新契約は66件減、損害保険の新契約は410件増）という結果です。

新契約取扱件数は、これまでに契約をいただいたお客様、新たに出会ったお客様に、多くの提案の機会をいただけたかどうか、そしてその機会により提案ができたかどうかの結果です。残念ながら、生保は若干減少しましたが、損保はここ数年着実に増加を続けています。これからもより多くのお客様との提案の機会創出と提案力強化に努め、さらによりよい結果を目指します。

### 3. お客様の声（2020.7.1~2021.6.30）：18 件(ご不満)

---

前計測期間から、1件増という結果です。

お客様から寄せられた意見・要望・不満等を「お客様の声」として真摯に受け止めます。

特に、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。残念ながら前回より1件増となりましたが、不満の件数は完全に消えることはありません。皆様からの「お客様の声」にしっかりと向き合い、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 (2021.6.30 現在) 保有者率 : 91.9%

CFP/AFP/FP1 級・FP2 級・FP3 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社員 / 全社員

前計測期間から、0.2 ポイント増という結果です。

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の向上は、お客様によりよい提案を提供する上で不可欠です。その一環として弊社では、社員の 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 (2020.7.1~2021.6.30) : 136 回 (含コンプライアンス研修 33 回)

前計測期間から、19 回増 (コンプライアンス研修 2 回増) という結果です。

前計測期間は新型コロナウイルス感染症の影響で、定期研修を中止していた期間分減少しましたが、今計測期間は研修のほとんどをリモート化したことにより前々回並みの回数を実施することができました。当面、新型コロナウイルス感染症予防策として、リモート形式での定期研修を継続することにより、研修の機会(回数)を維持するとともに、研修内容の充実にも努めます。

#### 6. 生命保険早期消滅契約率 (2021.6.30 現在) : 1.29%

2020.7.1~2021.6.30 の1年間に契約の消滅した件数 / 2020.7.1~2021.6.30 の契約件数

前計測期間から、0.05 ポイント減という結果です。

生命保険商品の加入においては、万が一の病気やケガに対して、保険金・給付金を確実に受け取るために、お客様に合った契約を長く続けていただくことが重要です。弊社では、加入いただく商品が真に意向に沿ったものとなるよう、お客様のライフプランや意向に対するヒヤリングに力を入れ、加入時に十分に納得いただくと共に、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、その結果としての低い早期消滅契約率維持に努めます。

#### 7. 高齢のお客様との契約時の親族の方の同席者率 (2020.7.1~2021.6.30) : 62.3%

同席者のある高齢 (70 歳以上) のお客様契約者数 / 高齢のお客様全契約者数

前計測期間から、4.3 ポイント減という結果です。

高齢のお客様に対する保険募集の際には、お客様の希望や意向のヒヤリングや契約内容の決定までに、十分な時間、日数、回数かける等、無理のない確実な対応は当然として、

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じやすいため、できるだけ親族の方の同席を求め、本人以外にも契約内容を理解いただくことを推進しています。しかし、今回は契約時同席者率を 4.3 ポイント落とす結果になりました。次回公表時にはこのようなことのないよう、よりいっそうの推進に努めます。また、弊社では 2021 年 7 月 1 日より、契約後 5 年超の高齢（70 歳以上）の特定保険契約のお客様への年に一度のアフターフォロー実施をルール化しました。高齢のお客様には、これまでよりも多くの機会に契約内容への理解を深める機会を提供し、お客様本位の業務運営の徹底に取り組みます。

## 8. 生命保険・損害保険の両保険共通のお客様率（2021.6.30 現在）：9.6%

2021.6.30 現在の生命保険・損害保険のどちらも契約いただいているお客様数/2021.6.30 現在のお客様数  
前計測期間から、3.02 ポイント増という結果です。

これは、保険総合コンサルティングの推進度合いを測る指標です。多くの場合において、新規のお客様からはまず生命保険か損害保険のどちらか一方の契約をいただきます。そのどちらか一方から両方の契約をいただけるようになるということは、弊社がその両方を取り扱っていることが認知されているということ、また、最初の契約時やアフターフォローで評価をいただいた結果と認識してまいります。保険総合コンサルティング企業としての認知度とお客様満足度の向上を実感できる本指標が大きい数字となるようこれからも努力します。

## 9. お客様アンケート結果（2020.11 実施）

今回は生命保険のお客様宛と損害保険のお客様宛で質問を一部変えてお客様アンケートを実施しました。お客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、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。今計測期間に契約をいただいた中から 1,000 件を抽出し、往復はがきにて協力をお願いし、下表のとおり 263 名の方に回答を返信いただきました。昨年よりも 56 名（5.6 ポイント）多くの方に回答をいただきました。この場を借りて御礼申し上げます。回答結果は今後のお客様本位の業務運営に生かしてまいります。

	発送数	返送（回答）数	返送（回答）率
生保	563 件	157 件	27.9%
損保	437 件	106 件	24.3%
合計	1,000 件	263 件	26.3%

各アンケート項目とそれぞれの集計結果は次ページ以降をご覧ください。

① 担当者は多くの商品の中でお客様のご意向に沿った商品を提案していると感じましたか？（生保と損保）

	はい		いいえ		未記入		合 計	
生保	156件	99.4%	0件	0.0%	1件	0.6%	157件	100.0%
損保	100件	94.3%	5件	4.7%	1件	1.0%	106件	100.0%
合 計	256件	97.3%	5件	1.9%	2件	0.8%	263件	100.0%

参考)

前 回	189件	91.3%	14件	6.8%	4件	1.9%	207件	100.0%
-----	------	-------	-----	------	----	------	------	--------

弊社の担当者に対して、前回計測時よりもさらに多くのお客様から意向に沿った提案をしていると感じていただきました（前回 91.3%→今回 97.3%）。

② 担当者の商品知識や説明力は十分と感じましたか？（生保と損保）

	はい		いいえ		未記入		合 計	
生保	154件	98.1%	2件	1.3%	1件	0.6%	157件	100.0%
損保	101件	95.3%	5件	4.7%	0件	0.0%	106件	100.0%
合 計	255件	97.0%	7件	2.7%	1件	0.4%	263件	100.0%

参考)

前 回	191件	92.3%	11件	5.3%	5件	2.4%	207件	100.0%
-----	------	-------	-----	------	----	------	------	--------

前回計測時以上に多くのお客様に商品知識や説明力は十分と感じていただきました（前回 92.3%→今回 97.0%）。

③ 担当者の提案は、売り手本位の提案だと感じましたか？（生保のみ）

	はい		いいえ		未記入		合 計	
生保	55件	35.0%	95件	60.5%	7件	4.5%	157件	100.0%

参考)

前 回	22件	10.6%	178件	86.0%	7件	3.4%	207件	100.0%
-----	-----	-------	------	-------	----	------	------	--------

生保の担当者の提案は売り手本位の提案だと感じたお客様の割合が非常に高い結果(35.0%)となり課題を残しました。

※ 前回アンケートの「担当者の提案は、自身の成績重視だと感じましたか？」と比較しました。質問は違いますが、同様の意味として比較しました。

④ 今回の手続きや流れ、対応にはご満足いただけましたか？（損保のみ）

	はい		いいえ		未記入		合 計	
損保	100件	94.3%	6件	5.7%	0件	0.0%	106件	100.0%

今回からの新しい質問です。損保の手続きや流れ、対応へは高い満足度(94.3%)をいただきました。

⑤ 担当者からのご契約後のフォローやアドバイスはありましたか？（生保のみ）

	はい		いいえ		未記入		合 計	
生保	137件	87.3%	18件	11.5%	2件	1.2%	157件	100.0%

参考)

前 回	132件	63.8%	73件	35.3%	2件	1.0%	207件	100.0%
-----	------	-------	-----	-------	----	------	------	--------

生保の担当者からのご契約後のフォローやアドバイスは 87.3%（前回 63.8%）の方があつたとの回答をいただき、大きく改善できました。

⑥ 事故が発生した場合の事故受け付けの連絡先をご存知ですか？（損保のみ）

	はい		いいえ		未記入		合 計	
損保	94件	88.7%	12件	11.3%	0件	0.0%	106件	100.0%

損保について、事故が発生した場合の事故受け付けの連絡先を 88.7%の方がご存知と回答、まずまずの結果と言えなくもないですが、さらに高い数値を目指す取り組みを検討します。

⑦ 担当者から損害保険のご案内はありましたか？（生保のみ）

	はい		いいえ		未記入		合 計	
生保	85件	54.1%	60件	38.2%	12件	7.7%	157件	100.0%

生保の契約時に担当者から損保のご案内があつたのは 54.1%でした。

⑧ 担当者から生命保険のご案内はありましたか？（損保のみ）

	はい		いいえ		未記入		合 計	
損保	55件	51.9%	47件	44.3%	4件	3.8%	106件	100.0%

損保の契約時に担当者から生保のご案内があつたのは 51.9%でした。

今回の「お客様アンケート」には、項目8の『生命保険・損害保険の両保険共通のお客様率』向上への担当者のお客様へのアプローチ状況の計測を追加しました。⑦⑧共に、保険総合コンサルティング企業として低い結果となりました。社員教育や営業ツールの見直し等を実施し、保険総合コンサルティング企業を名乗るに恥じぬよう取り組む必要があります。

⑨ 担当者をご友人・お知り合い・ご家族に、紹介したいと思いませんか？（生保と損保）

	はい		いいえ		未記入		合 計	
生保	133件	84.7%	20件	12.8%	4件	2.5%	157件	100.0%
損保	66件	62.3%	31件	29.2%	9件	8.5%	106件	100.0%
合 計	199件	75.7%	55件	20.9%	13件	4.9%	263件	100.0%

参考)

前 回	186件	89.9%	15件	7.2%	6件	2.9%	207件	100.0%
-----	------	-------	-----	------	----	------	------	--------

担当者を友人・知人・家族に紹介したいと思うお客様率が前回より低く（89.9%→75.7%）、特に損保については早急に対策が必要な結果となりました。また、「はい」の方にのみ担当者からの連絡希望の有無を確認したところ、「希望する」は生保 14.6%、損保 9.4%でした。

⑩ 担当者はお客様の保険のニーズや投資についての考え方をどの程度聞いてくれましたか？（生保のみ）

満足 <<<<< >>>>> 不満

	5	4	3	2	1	未記入	合計
生保 (平均 4.6)	110 件 70.0%	30 件 19.1%	15 件 9.6%	1 件 0.6%	0 件 0.0%	1 件 0.6%	157 件 100.0%

参考)

前回 (平均 4.2)	103 件 49.8%	44 件 21.3%	43 件 20.8%	8 件 3.9%	3 件 1.4%	6 件 2.9%	207 件 100.0%
----------------	----------------	---------------	---------------	-------------	-------------	-------------	-----------------

担当者がお客様の保険のニーズや投資についての考え方をどの程度聞いてくれたかを 5 段階で評価いただいた。5 と回答いただいた件数シェア、平均値とも前回と比較し大きく向上が見られました。（5 の回答：前回 49.8%→今回 70.0%、平均：前回 4.2→今回 4.6）

⑪ 担当者の身だしなみや接客態度はいかがでしたか？（生保のみ）

満足 <<<<< >>>>> 不満

	5	4	3	2	1	未記入	合計
生保 (平均 4.6)	135 件 86.5%	9 件 5.8%	11 件 7.1%	0 件 0.0%	1 件 0.6%	1 件 0.6%	157 件 100.0%

参考)

前回 (平均 4.4)	129 件 62.3%	41 件 19.8%	26 件 12.6%	2 件 1.0%	3 件 1.4%	6 件 2.9%	207 件 100.0%
----------------	----------------	---------------	---------------	-------------	-------------	-------------	-----------------

担当者の身だしなみや接客態度については、前回との比較においては改善が見られました。（5 の回答：前回 62.3%→今回 86.5%、平均：前回 4.4→今回 4.6）ただし、この質問に対して 1 と回答す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。

⑫ 前年の補償内容との違いについて、担当者はわかりやすい説明ができていましたか？（損保のみ）

満足 <<<<< >>>>> 不満

	5	4	3	2	1	未記入	合計
損保 (平均 4.2)	54 件 50.9%	19 件 17.9%	22 件 20.8%	6 件 5.7%	1 件 0.9%	4 件 3.8%	106 件 100.0%

損保のお客様に、前年の補償内容との違いについて、担当者はわかりやすい説明ができていたかを5段階で評価いただきました。5が半数以上でしたが、どちらともいえないとの3の回答も2割以上と多く、もっとわかりやすい説明が必要であるとの結果でした

⑬ 前年に比べて保険料が上がった(下がった)理由について、担当者はわかりやすい説明ができていましたか？(損保のみ)

満足 <<<<< >>>>> 不満

	5	4	3	2	1	未記入	合計
損保	51件	20件	19件	9件	2件	5件	106件
(平均4.1)	48.1%	18.9%	17.9%	8.5%	1.9%	4.7%	100.0%

損保のお客様に、前年に比べて保険料が上がった(下がった)理由について、担当者がわかりやすい説明ができていたかを5段階で評価いただきました。5が半数弱という結果は満足できるものではないと考えます。

この他、「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コメントもいただきました。回答の補足、温かいお言葉、厳しい意見、質問等、貴重な情報を提供いただきました。改めて感謝申し上げます。アンケートの結果、そして数々のお言葉は、今後の社員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ていきます。課題となった項目については改善に努め、次回の「お客様アンケート」でも継続的に計測します。

以上