2022 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（2022.6.30 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、損害保険会社ともに増減なしという結果です。
数だけでなくラインナップの変更もありません。保険会社からの乗合のお誘いをいただくこともありましたが、 社員数、販売傾向等を勘案し検討した結果、見送りました。今後も、お客様本位の業務運営方針の下、変わりゆくニーズにマッチした商品ラインナップ形成のために、新しく取扱う保険会社を検討していきます。

2. 新契約取扱件数（2021.7.1～2022.6.30）：7,645 件（生保 1,272 件・損保 6,373 件）

前計測期間から、232 件増（生保：194 件増、損保：38 件増）という結果です。
生命保険、損害保険共、新契約取扱件数微増という結果でした。お客様から多くの提案の機会をいただけたか、そしてその機会によい提案ができたかどうかの結果と認識し、改めて機会創出と提案力強化に努め、より多くのお客様から新契約をいただけるよう邁進します。

3. お客様の声（2021.7.1～2022.6.30）：17 件(ご不満)

前計測期間から、1 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・ご不満のうち、ご不満を極限まで減らしたい思いがありますが、なかなか 0 にはできていません。いただいたお客様の声については、必ず社内共有し、日々の業務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（2022.6.30 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、増減なしという結果です。
生命保険、損害保険の販売において、よりよい提案を提供するには、その商品知識だけで

はなく、FP 資格レベルの知識が必要であるのは、もはや一般的に知られるところです。
数字としては 9 割を超え悪い数字ではありませんが、 今後も新入社員への FP 資格の取得を推進し、さらに高い FP 資格保有者率を目指します。

5. 定期研修回数（2021.7.1～2022.6.30）：139 回（含コンプライアンス研修 34 回）

前計測期間から、3 回増（コンプライアンス研修 1 回増）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、一昨年から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)を安定化することが可能となりました。また、2022 年 4 月から中小企業にも義務化されたパワーハラスメント防止措置をはじめとしたハラスメントに関する研修や、健康経営のための研修等幅広いテーマで、研修内容の充実にも努めています。

6. 生命保険早期消滅契約率（2022.6.30 現在）：1.04%

2021.7.1～2022.6.30 の 1 年間に契約の消滅した件数 ／ 2021.7.1～2022.6.30 の契約件数

前計測期間から、0.25 ポイント減という結果です。
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フォローを行う、そのような当たり前のことを繰り返すことが、さらに低い早期消滅契約率維持につながると確信しています。

7. 高齢のお客様との契約時の親族の方の同席者率（2021.7.1～2022.6.30）：58.4%

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、3.9 ポイント減という結果です。
高齢のお客様との契約時の親族の方の同席者率を 3.9 ポイント落とす結果になりました。
今後ますます増えるであろう高齢のお客様との契約においての親族の方の同席は、最も誤解が生じにくい方法であることは間違いなく、お客様本位の業務運営の徹底のため、引き続き会社として推進します。

8. 生命保険・損害保険の両保険共通のお客様率（2022.6.30 現在）：10.4%

2022.6.30 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／2022.6.30 現在のお客様数

前計測期間から、0.8 ポイント増という結果です。
生損保両方の契約をいただいているお客様の割合、これは保険総合コンサルティングを標榜する弊社にとっての重要な指標です。お客様に満足いただいく、目をかけていただく、信頼される、話を聞いてもらう、逆によく話を聞く、よい提案をする、相談するに相応しいと思われる･･･、個々の担当者がこれまで以上にそうなっていくことが、本指標を大きくすると考えます。

9. お客様アンケート結果（2021.11 実施）

「お客様アンケート」も今回で 3 回目の実施となりました。今計測期間に契約をいただいたお客様の中から前回同様 1,000 件を抽出し、往復はがきにて協力をお願いしました。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となるお客様の満足度の確認手段のひとつである「お客様アンケート」に、下表のとおり 242 名のお客様に協力をいただきました。

お客様アンケート発送数と回答数

	発送数	返送（回答）数	返送（回答）率
生保	515 件	147 件	28.5%
損保	485 件	95 件	19.6%
合　計	1,000 件	242 件	24.2%

参考）前回

	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と前年の結果との比較は以下の通りです。

(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？

	はい		いいえ		未記入		合　計	
生保	146 件	99.3%	1 件	0.7%	0 件	0%	147 件	100.0%
損保	92 件	96.8%	2 件	2.1%	1 件	1.1%	95 件	100.0%
合計	238 件	98.3%	3 件	1.2%	1 件	0.5%	242 件	100.0%

参考）前回

	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%

前回同様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が、生保において 1 件、損保において 2 件、そうではないとの回答がありました。0 件を目指して、品質改善に努めます。

(2) 担当者の商品知識や説明力は十分と感じましたか？

	はい		いいえ		未記入		合　計	
生保	145 件	98.6%	1 件	0.7%	1 件	0.7%	147 件	100.0%
損保	90 件	94.7%	3 件	3.2%	2 件	2.1%	95 件	100.0%
合計	235 件	97.1%	4 件	1.7%	3 件	1.2%	242 件	100.0%

参考）前回

	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%

ほぼ前回同様の高い評価をいただきました。

(3) 生保のお客様に、「担当者から損保のご案内はありましたか？」
損保のお客様に、「担当者から生保のご案内はありましたか？」

	はい		いいえ		未記入		合　計	
生保	78 件	53.1%	60 件	40.8%	9 件	6.1%	147 件	100.0%
損保	59 件	62.1%	33 件	34.7%	3 件	3.2%	95 件	100.0%

参考）前回

	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%
損保	55 件	51.9%	47 件	44.3%	4 件	3.8%	106 件	100.0%

生保の契約時に担当者から損保の案内があったとの回答は 53.1%（前回 54.1%）、前回よりも若干数値が低下しました。逆に損保の契約時に担当者から生保の案内があったとの回答は 62.1%（前回 51.9%）と前回から改善しました。

(4) 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すか？

	はい		いいえ		未記入		合　計	
生保	99 件	67.3%	45 件	30.6%	3 件	2.1%	147 件	100.0%
損保	69 件	72.6%	22 件	23.2%	4 件	4.2%	95 件	100.0%
合計	168 件	69.4%	67 件	27.7%	7 件	2.9%	242 件	100.0%

参考）前回

	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%

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下し、特に生保については早急に対策が必要な結果となりました。お客様からの紹介は、保険代理店にとって、重要な販売ルート開拓手段です。数値の悪化は重大な経営課題と捉え、改善するよう取り組みます。

生命保険のお客様への質問

（生保 1）担当者の提案は、売り手本位の提案だと感じましたか？

	はい		いいえ		未記入		合　計	
生保	40 件	27.2%	106 件	72.1%	1 件	0.7%	147 件	100.0%

参考）前回

	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%

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前回より改善したもののまだまだ高い結果（27.2%）となり課題を残しました。

（生保 2）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？

	はい		いいえ		未記入		合　計	
生保	127 件	86.4%	19 件	12.9%	1 件	0.7%	147 件	100.0%

参考）前回

	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%

生保の担当者からの契約後のフォローやアドバイスは 86.4%（前回 87.3%） の方があったとの回答をいただきましたが、前回同様、今回も弊社としては満足せず、改めて契約後のフォローやアドバイスを徹底するよう努めます。

（生保 3）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？（5 段階評価）

	5 満足	4 やや満足	3 どちらとも	2 やや不満	1 不満	未記入	合　計
生保	97 件	27 件	17 件	0 件	0 件	6 件	147 件
平均:4.57	66.0%	18.4%	11.6%	0.0%	0.0%	4.1%	100.0%

参考）前回

	5 満足	4 やや満足	3 どちらとも	2 やや不満	1 不満	未記入	合　計
生保	110 件	30 件	15 件	1 件	0 件	1 件	157 件
平均:4.60	70.1%	19.1%	9.6%	0.6%	0.0%	0.6%	100.0%

満足度、平均値とも前回より低下しました。改めてお客様の保険のニーズや投資についてのお考えをしっかりお聞きするよう徹底に努めます。

（生保 4）担当者の身だしなみや接客態度はいかがでしたか？（5 段階評価）

	5 満足	4 やや満足	3 どちらとも	2 やや不満	1 不満	未記入	合　計
生保	111 件	21 件	8 件	0 件	0 件	7 件	147 件
平均:4.75	75.5%	14.3%	5.4%	0.0%	0.0%	4.8%	100.0%

参考）前回

	5 満足	4 やや満足	3 どちらとも	2 やや不満	1 不満	未記入	合　計
生保	135 件	9 件	11 件	0 件	1 件	1 件	157 件
平均:4.78	86.0%	5.7%	7.0%	0.0%	0.6%	0.6%	100.0%

担当者の身だしなみや接客態度について、前回と比較し満足度の低下が見られました。大切な接客の場面において、よりより対応ができるよう、改善に取り組みます。

損害保険のお客様への質問

（損保 1）今回の手続きや流れ、対応にはご満足いただけましたか？

	はい		いいえ		未記入		合　計	
損保	88 件	92.6%	5 件	5.3%	2 件	2.1%	95 件	100.0%

参考）前回

	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%

高い満足度と言えますが、より高い満足を得られるよう、品質改善に努めます。

（損保 2）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？

	はい		いいえ		未記入		合　計	
損保	72 件	75.8%	12 件	12.6%	11 件	11.6%	95 件	100.0%

参考）前回

	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%

事故が発生した場合の「事故受け付けの連絡先」を 約 25%の方がご存知ないまたはご存じない可能性が高いとの結果でした。前回よりも悪化し、課題を残しました。弊社としてはホームページにもその一覧を掲載（https://www.nodus.co.jp/service/）しており、その周知等改めて徹底し「事故受け付けの連絡先」の認知度向上に努めます。

（損保 3）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？（5 段階評価）

	5 満足	4 やや満足	3 どちらとも	2 やや不満	1 不満	未記入	合　計
損保	50 件	13 件	18 件	2 件	7 件	5 件	95 件
平均:4.08	52.6%	13.7%	18.9%	2.1%	7.4%	5.3%	100.0%

参考）前回

	5 満足	4 やや満足	3 どちらとも	2 やや不満	1 不満	未記入	合　計
損保	54 件	19 件	22 件	6 件	1 件	4 件	106 件
平均:4.17	50.9%	17.9%	20.8%	5.7%	0.9%	3.8%	100.0%

「5 満足」が約半数にとどまり、「3 どちらとも」が約 2 割と多く、もっとわかりやすい説明が必要であるとの結果でした。

（損保 4）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？（5 段階評価）

	5 満足	4 やや満足	3 どちらとも	2 やや不満	1 不満	未記入	合　計
損保	50 件	12 件	18 件	4 件	6 件	5 件	95 件
平均:4.07	52.6%	12.6%	18.9%	4.2%	6.3%	5.4%	100.0%

参考）前回

	5 満足	4 やや満足	3 どちらとも	2 やや不満	1 不満	未記入	合　計
損保	51 件	20 件	19 件	9 件	2 件	5 件	106 件
平均:4.08	48.1%	18.9%	17.9%	8.5%	1.9%	4.7%	100.0%

「5 満足」が約半数にとどまり、「1 不満」を 6 件、「2 やや不満」を 4 件いただきました。こちらについても、もっとわかりやすい説明が必要であるとの結果でした。

今回も「お客様アンケート」によって、たくさんの課題、改善の必要性をお客様に気づかされました。回答をいただいたお客様にはこの場をお借りして御礼申し上げます。残念ながら、前回よりも悪化した項目も多く、この点については大いに反省します。 たくさんの思いをお持ちのお客様には、質問項目とは関係なく回答欄の枠外まで使って綴っていただきました。必ず品質改善につながるよう、いただいたご意見を有効に活用します。厳しいご意見は共有して、業務改善に役立てます。温かいお言葉はこれからの励みにします。
引き続き、ノーダスをよろしくお願いします。

以　上