

2023 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、その取組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（2023.6.30 現在）：32 社（生命保険 23 社・損害保険 9 社）

前回から、生命保険会社は 1 社増、損害保険会社は 2 社減という結果です。

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、新しく取り扱う保険会社を随時検討しています。その結果 2023 年 6 月 18 日より、生命保険会社「三井住友海上プライマリー生命保険」の取り扱いを開始しました。「三井住友海上プライマリー生命保険」は 2002 年 10 月 1 日に販売を開始した生命保険会社で、MS&AD インシュアランス グループ ホールディングスの 100%子会社です。商品性やこれからの展開がお客様の多様なニーズへの対応に有効であると判断しました。一方、セゾン自動車火災保険株式会社と Chubb 損害保険株式会社の 2 社については、販売減少により取り扱い終了となりました。お客様に不便を強いる可能性があるこのような事態に陥らないよう、今後新しく取り扱う保険会社については、より慎重に検討を重ねた上で決定します。

2. 新契約取扱件数（2022.7.1～2023.6.30）：7,950 件（生命保険 1,203 件・損害保険 6,747 件）

約 4%増の 7,950 件（前計測期間から 305 件増）の新契約を取り扱う機会をいただきました。分野別では、生命保険 1,203 件（同 69 件減）、損害保険 6,747 件（同 374 件増）です。

新契約件数は当社の成長を図る大切な指標であり、「人と保険のよい出会い」を実現した結果です。生命保険・損害保険を合わせてまずは 1 万件を目指してまいります。

3. お客様の声（2022.7.1～2023.6.30）：8 件（ご不満）

お客様から直接いただく声は当社にとって貴重な情報です。今回はご不満を 8 件（前回から 9 件減）いただきました。都度全社で情報共有し業務改善に努めております。引き続きお客様からの声には真摯に対応してまいります。

4. FP 資格を保有する弊社社員（2023.6.30 現在）保有者率：94.1%

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

生命保険・損害保険提案において商品知識が豊富であることは当然のこととして、お客様の強い納得感をもって契約いただくためには保険の周辺知識にも精通している必要があると考えます。社員には FP 資格の取得を周辺知識の入り口として研鑽に励むことを推奨しております。

5. 定期研修回数（2022.7.1～2023.6.30）：140 回（内コンプライアンス研修 34 回）

140 回（前計測期間から、1 回増）という結果です。

経営理念、お客様本位の業務運営方針、コンプライアンス、商品情報、保険会社からの通達、そしてお客様からのご不満の声を社員全員で共有する研修の時間を定期的に設け、社員間でのレベルの差異を可能な限り小さくするよう努めております。

6. 生命保険早期消滅契約率（2023.6.30 現在）：1.29%

（早期消滅契約とは契約後 6 カ月以内の解約・失効等）

2022.7.1～2023.6.30 の 1 年間に契約の消滅した件数 / 2022.7.1～2023.6.30 の契約件数

1.29%（前計測期間から、0.25%増）という結果です。

ライフプランニングやお客様のご希望・ご意向の把握を徹底し、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、保険代理店として当たり前のことを繰り返し、さらに低い早期消滅契約率になるよう努めます。

7. 高齢のお客様との契約時の親族同席率（2022.7.1～2023.6.30）：53.5%

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

53.5%（前計測期間から、4.9%減）という結果です。

高齢のお客様との契約については特に慎重に進めるために、ご親族の同席を推奨しております。現在の同席率は満足できるレベルではありませんので引き続き向上に努めてまいります。

8. 生命保険・損害保険の両保険共通のお客様率（2023.6.30 現在）：10.6%

2023.6.30 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 / 2023.6.30 現在のお客様数

10.6%（前回 10.4%）という結果です。

お客様の個々のリスクに見合った保障の提案が保険総合コンサルティングである当社の理想です。生命保険・損害保険を網羅した提案・契約の実施率を計る当指標は現在のところ理想から程遠いと考えております。最重要指標のひとつとして向上策をまとめて実施してまいります。

9. お客様アンケート結果（2023.6 実施）

4 回目の「お客様アンケート」を実施しました。今計測期間に契約をいただいたお客様の
中からこれまでの 3 回と同様に 1,000 件（内訳は生命保険のお客様 500 件、損害保険のお
客様 500 件）を抽出し、往復はがきにて協力をお願いしたところ、下表のとおり 259 件の
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
生命保険のお客様	500 件	161 件	32.2%
損害保険のお客様	500 件	98 件	19.6%
合 計	1,000 件	259 件	25.9%

参考）前回

	発送数	返送（回答）数	返送（回答）率
生命保険のお客様	515 件	147 件	28.5%
損害保険のお客様	485 件	95 件	19.6%
合 計	1,000 件	242 件	24.2%

各アンケート項目とそれぞれの集計結果、前年の結果との比較は以下の通りです。

（1）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	161 件	100.0%	0 件	0%	0 件	0%	161 件	100.0%
損保	92 件	93.9%	4 件	4.1%	2 件	2.0%	98 件	100.0%
合計	253 件	97.7%	4 件	1.5%	2 件	0.8%	259 件	100.0%

参考）前回

	はい		いいえ		未記入		合 計	
生保	146 件	99.3%	1 件	0.7%	0 件	0.0%	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%

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、
損害保険において 4 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) 保険商品について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	161 件	100.0%	0 件	0.0%	0 件	0.0%	161 件	100.0%
損保	91 件	92.9%	5 件	5.1%	2 件	2.0%	98 件	100.0%
合計	252 件	97.3%	5 件	1.9%	2 件	0.8%	259 件	100.0%

参考) 前回

	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%

ほぼ前回同様の高い評価をいただきました。

(3) 生命保険のお客様に、「担当者から損害保険のご案内はありましたか？」

損害保険のお客様に、「担当者から生命保険のご案内はありましたか？」

	はい		いいえ		未記入		合 計	
生保	109 件	67.7%	44 件	27.3%	8 件	5.0%	161 件	100.0%
損保	68 件	69.4%	28 件	28.6%	2 件	2.0%	98 件	100.0%
合計	177 件	68.3%	72 件	27.8%	10 件	3.9%	259 件	100.0%

参考) 前回

	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%
合計	137 件	56.6%	93 件	38.4%	12 件	5.0%	242 件	100.0%

生命保険のお客様は 67.7% (前回 53.1%)、損害保険のお客様は 69.4% (前回 62.1%) とどちらも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	155 件	96.3%	4 件	2.5%	2 件	1.2%	161 件	100.0%
損保	74 件	75.5%	18 件	18.4%	6 件	6.1%	98 件	100.0%
合計	229 件	88.4%	22 件	8.5%	8 件	3.1%	259 件	100.0%

参考) 前回

	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%

担当者を友人・知人・家族に紹介したいと思うお客様の率は、生命保険については前回低下しましたが、今回は大幅に改善することができました。損害保険についても生命保険同様の良い数字となるよう取り組みます。

生命保険のお客様への質問（５）～（８）

（５）提案内容はお客様本位と感じられるものでしたか？

はい		いいえ		未記入		合 計	
160 件	99.4%	1 件	0.6%	0 件	0.0%	161 件	100.0%

参考）前回

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

生命保険の担当者の提案がお客様本位の提案だと感じたお客様の割合が高い結果(99.4%)となりました。

（６）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	
153 件	95.0%	8 件	5.0%	0 件	0.0%	161 件	100.0%

参考）前回

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

生命保険の担当者からの契約後のフォローやアドバイスは 95.0%（前回 86.4%）の方があつたとの回答をいただきました。

（７）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）

平均	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
4.80	135 件 83.9%	19 件 11.8%	6 件 3.7%	0 件 0.0%	0 件 0.0%	1 件 0.6%	161 件 100.0%

参考）前回

平均	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
4.57	97 件 66.0%	27 件 18.4%	17 件 11.6%	0 件 0.0%	0 件 0.0%	6 件 4.1%	147 件 100.0%

満足度、平均値とも前回より改善しました。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努めます。

(8) 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)

平均	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
4.87	146 件 90.7%	8 件 5.0%	5 件 3.1%	1 件 0.6%	0 件 0.0%	1 件 0.6%	161 件 100.0%

参考) 前回

平均	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
4.75	135 件 86.0%	9 件 5.7%	11 件 7.0%	0 件 0.0%	1 件 0.6%	1 件 0.6%	157 件 100.0%

満足度、平均値とも前回より改善しました。大切な接客の場面において、よりより対応ができるよう取り組みます。

損害保険のお客様への質問 (9) ~ (12)

(9) 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	
93 件	94.9%	4 件	4.1%	1 件	1.0%	98 件	100.0%

参考) 前回

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

より高い満足を得られるよう、品質向上に努めます。

(10) 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	
86 件	87.8%	8 件	8.1%	4 件	4.1%	98 件	100.0%

参考) 前回

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

「事故受け付けの連絡先」の認知度向上に努めていますが、徹底できているとは言えない結果となりました。さらにより数字を目指して取り組みます。

(11) 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)

平均	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
4.27	57 件 58.2%	10 件 10.2%	22 件 22.4%	2 件 2.0%	2 件 2.0%	5 件 5.2%	98 件 100.0%

参考) 前回

平均	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
4.08	50 件 52.6%	13 件 13.7%	18 件 18.9%	2 件 2.1%	7 件 7.4%	5 件 5.3%	95 件 100.0%

「5 満足」が 58.2%、「3 どちらとも」が 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。

(12) 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)

平均	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
4.17	49 件 50.0%	16 件 16.3%	21 件 21.4%	3 件 3.1%	2 件 2.0%	7 件 7.2%	98 件 100.0%

参考) 前回

平均	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
4.07	50 件 52.6%	12 件 12.6%	18 件 18.9%	4 件 4.2%	6 件 6.3%	5 件 5.4%	95 件 100.0%

「5 満足」が半数にとどまり、「1 不満」を 2 件、「2 やや不満」を 3 件いただきました。もっとわかりやすい説明が必要であるとの結果でした。担当者の説明能力向上に必要な取り組みを所轄部署にて検討します。

今回も多くのお客様のご協力により当社の課題に気づく機会をいただきました。年を経るごとに成果が出ている項目もありますが、前回よりも悪化した項目、もしくは改善のみられない項目が存在することは事実として受けとめ、早期に改善するよう努めてまいります。改善した項目についても油断せずにさらにより結果を目指してまいります。また、質問への直接的な回答以外に当社への思いもたくさんつづっていただきました。これら定量分析できない多くのフリーコメントの中には、お叱りのご意見やお褒めの言葉、ご質問や貴重な情報も含まれておりました。これもひとえにお客様からのご期待の大きさと受け止め、その温かい思いに応えられますよう尽力してまいります。引き続き株式会社ノーダスの社員一同のお引き立てをよろしくお願い申し上げます。

以 上