

「お客さまにとって最善の利益となるサービス」宣言に係る取組状況と成果指標 (KPI)

2021年6月27日

株式会社保険見直し本舗

株式会社保険見直し本舗は、2020年度、お客さまにとって最善の利益となるサービス宣言の実践に向けて、次のことを行いました。

【取組状況】

1. 安心安全な「保険相談サービス」を提供します。

私たちが提供する「保険相談サービス」を安心安全にお届けするために、定義、姿勢、プロセスの3つの要素に分けて認識し、常に品質の維持・向上に努めます。

(取組状況)

- ・お客さまから頂いた声について調査・分析のうえ、良いものは吸収し、問題がある場合はプロセスの改善や当該募集人への改善指示を行い、当社の経営陣へ報告をしています。
- ・個人情報管理、意向把握、比較推奨、情報提供など適切な保険相談のプロセスが実施されているか定期的に記録をチェックするとともに、営業現場で第三者によるモニタリングを行っています。

2. 「本当の意味でのコンサルティング」を実践し続けます。

正しい「保険相談サービス」を理解し「本当の意味でのコンサルティング」を実践するために必要な「人材」。入社研修から始まる企業理念の浸透、お客さま本位のサービスを提供できる正しい業務フローを身につけるための人材教育を推進してまいります。

(取組状況)

- ・新たな募集人に対しては、新人募集人研修を行いました。また、毎月の研修会や定期的な報告会等で、お客さまに寄り添った提案ができるようスキルアップを図るなど、人材教育に努めました。
- ・コンプライアンス、情報セキュリティ、募集ルールやプロセスについては、Eラーニングを活用し、定期的に募集人への教育を実践しました。

3. 「保険の流通」を変革し続けます。

世帯全体の保険の状況を診断し、よりよい状態にする「保険相談サービス」。保険を複数の商品から「自分で選ぶ」ことができるこの仕組みについて、より多くのお客さまに、よりよく提供できる環境作りを続けます。

(取組状況)

- お客さまとお会いできる店舗については、お客さまの利便性を高めるため、交通の便や立地などから見直しを行っています。2020年度は16店舗出店・21店舗退店し、2021年3月末時点で286店舗となっています。
- お客さまの要望に柔軟に対応できるよう、お客さまとの面談場所を特定の店舗に限定するのではなく、訪問や他店舗への変更などを行いました。

【成果指標(KPI)】

当社は「保険選びをもっと自由に」という思いのもと、2017年6月に「お客さまにとって最善の利益となるサービス」宣言を策定し、前述の通りこれに基づいた業務運営を徹底しています。その成果指標(KPI)として、以下の通り公表いたします。

1. お預かりしている保有件数及び商品種別割合

2020年度(2021年3月末時点)

生命保険

| 保険種類 | 件数 | 割合 |
|--------|---------|-------|
| 死亡 | 296,239 | 35.6% |
| 第3分野 | 469,171 | 56.4% |
| 年金・介護等 | 31,465 | 3.8% |
| 小計 | 796,875 | 95.7% |

損害保険

| 保険種類 | 件数 | 割合 |
|------|--------|------|
| 自動車 | 20,214 | 2.4% |
| 火災 | 9,606 | 1.2% |
| その他 | 2,009 | 0.2% |
| 小計 | 31,829 | 3.8% |

少額短期保険

| - | 件数 | 割合 |
|----|-------|------|
| 小計 | 3,698 | 0.4% |

| 総計 | 件数 |
|----|---------|
| | 832,402 |

2. 生命保険継続率

| | |
|---------|-------|
| 13カ月継続率 | 96.6% |
|---------|-------|

| | |
|---------|-------|
| 25カ月継続率 | 93.3% |
|---------|-------|

※13ヶ月継続率：2019年1月～2019年12月に契約が成立した件数のそれぞれ月次の成立件数に対して、13ヶ月目時点で残存している件数の加重平均にて算出しております。

※25ヶ月継続率：2018年1月～2018年12月に契約が成立した件数のそれぞれ月次の成立件数に対して、25ヶ月目時点で残存している件数の加重平均にて算出しております。

上記、成果指標（KPI）の数値については、定期的に公表するとともに、必要に応じて見直しを行い、継続的に改善を図ってまいります。