

2022年度 品質指標(KPI)報告書

2023年6月



株式会社第一成和事務所

も く じ

はじめに	P3
当社のお客様本位の業務運営方針	P4
当社の品質指標(KPI)	P5
KPI① 「お客様の声」の分析と改善対応	P6
2022年度「お客様の声」に関する分析	P7-8
2022年度「お客様の声」に基づく改善・対応事例	P9-10
KPI② 「お客様アンケート」の実施	P11
「お客様アンケート」に関する分析(成立時)	P12-13
「お客様アンケート」に関する分析(未成立時)	P14
KPI③ 内部監査の実施と改善対応	P15
内部監査の実施	P16
内部監査に基づく改善・対応事例	P17-18
KPI④ 社員研修の実施状況	P19
社員研修の実施	P20

はじめに

昨年度、お客様本位の業務運営方針に基づく取組み「品質指標(KPI)報告書」を発刊しました。
今年度(2022年度)も同様に「品質指標(KPI)報告書」を作成し公表いたします。

発刊にあたり宣誓したとおり『顧客本位の業務運営の原則(フィデューシャリー・デューティー)に則り、いかなる状況においてもお客様に高品質なサービスを提供できる体制・働き方にチャレンジする』ことは、当社として欠くことのできない大切な姿勢として2022年度も全社員の念頭に持ち続けて来たものです。この基本姿勢を軸に昨年度同様KPI①～④を掲げ、取り組みを行って来た結果を集計・分析いたしました。

KPI①お客様の声の分析と改善対応
KPI②お客様アンケートの実施
KPI③内部監査の実施と改善対応
KPI④社員研修の実施状況

本報告書にはKPI①・③から改善に至った事例を掲載しました。当社は「お客様の声」の結果を真摯に受け止め、定期的に内部監査を実施し、業務改善・サービスの品質向上に努めてまいります。

本報告書の公表は、「お客様本位の業務運営方針」を当社の全ての事業活動の起点とし、永続的にお客様から信頼される企業を目指す証とする覚悟であることを改めて宣言いたします。

2023年 6月
ISO・Pマーク室

お客様本位の業務運営方針

(1) お客様への重要な情報の提供

- 募集に際しては、保険業法に定められている「意向把握義務」「情報提供義務」などを着実にを行います。
- 推奨する商品に関しては、選定理由を含め商品内容を分かりやすく説明します。
特にご高齢のお客様には、より丁寧にご理解いただけるまで説明します。

(2) お客様にふさわしい商品の提供

- お客様のご意向や属性に基づき、ふさわしい商品を提供します。
- お客様との‘真のコミュニケーション‘を常に心がけ、商品についてより理解を深めていただくよう努めます。

(3) 利益相反の適切な対応

- 契約に際し、お客様との利益相反の有無を確認し、利益相反の可能性がある場合は適切に対応します。
- 取扱保険会社で同種の商品があり手数料に差異がある場合は、あくまでもお客様のご意向に沿った商品を提案します。

(4) 社員への適切な動機付けと教育・支援

- 社員がお客様本位で行動することを促進するために、本方針の浸透に向けた社員教育を実施してまいります。
- 社員の本方針の浸透度合いを確認するため、内部監査の実施など適切なガバナンス体制を整備していきます。

品質指標 (KPI)

KPI① お客様の声の分析と改善対応

お客様から寄せられた「お客様の声」を真摯に受け止め、社内共有、業務改善を行いサービスの品質向上に努めてまいります。

KPI② お客様アンケートの実施

新たにご契約いただいたお客様や事故対応させていただいたお客様から当社が提供したサービスに対してのアンケートを実施し業務改善に活かします。

KPI③ 内部監査の実施と改善対応

お客様本位の業務運営を実現するために、当社内で業務上の課題を発見、把握し、改善策を検討し、実行するというPDCAサイクルを回すことができる体制を整備してまいります。

KPI④ 社員研修の実施状況

コンプライアンスや商品、スキルアップ研修を全員参加型で継続的に実施することにより営業・業務品質の向上に努めてまいります。

KPI①

「お客様の声」の分析と改善対応

2022年度お客様の声」に関する分析

当社は「お客様の声」を真摯に受け止め、業務改善・サービスの品質向上に活かすため、年間を通して集計・分析を継続してまいります。

お客様の声分析（2022年度）

大区分	コード	小区分	営業一部	営業二部	事故サポ	合計	割合
A. 募集業務 保険商品の説明や 契約手続きなどに 関するご不満	A-1	保険の補償内容や規定に関するもの	0	5	0	5	45.6% (36件)
	A-2	契約更新手続きの連絡不十分・遅延に関するもの	1	4	0	5	
	A-3	契約の勧誘方法や契約手続きに関するもの	3	6	0	9	
	A-4	契約に関わる重要事項や商品内容の説明不足・誤りに関するもの	1	2	0	3	
	A-5	契約の引受制限に関するもの	1	1	0	2	
	A-6	保険料の算出誤りや割引適用漏れに関するもの	0	0	0	0	
	A-7	社員の言葉遣い・マナーに関するもの	0	0	0	0	
	A-8	申込書、パンフレットなど帳票に関するもの	4	7	0	11	
	A-9	上記以外のご契約の手續ぎに関するもの	0	1	0	1	
B. 契約管理業務 契約内容の変更手続きや保険料支 払などに 関するご不満	B-1	保険証券の未着や記載内容の誤りに関するもの	2	0	0	2	24.1% (19件)
	B-2	保険料の支払い方法（口座振替など）に関するもの	0	0	0	0	
	B-3	契約の変更手続きにおける遅延や誤りに関するもの	2	5	0	7	
	B-4	契約の解約手続きにおける遅延や誤りに関するもの	1	3	0	4	
	B-5	満期返戻金の手続きにおける遅延や誤り、返戻金額に関するもの	1	0	0	1	
	B-6	社員の言葉遣い・マナーに関するもの	0	0	0	0	
	B-7	上記以外の契約の管理・保全に関するもの	2	3	0	5	
C. 保険金支払業務 事故の受付から 保険金支払までの事故 対応に関するご不満	C-1	保険金のお支払金額に関するもの	0	1	0	1	16.5% (13件)
	C-2	保険金のお支払手続きにおける誤りや遅延に関するもの	4	1	1	6	
	C-3	保険金お支払いの判断に関するもの	2	0	0	2	
	C-4	社員の言葉遣い・マナーに関するもの	0	1	0	1	
	C-5	上記以外の保険金支払いに関するもの	2	1	0	3	
D. 個人情報	D-1	お客様の個人情報に関するもの	1	1	0	2	2.5%
E. お褒め	E-1	お客様からのお褒めの声	4	3	1	8	10.1%
F. その他	F-1	上記A～Eに当てはまらないもの（問い合わせ、要望など）	0	1	0	1	1.3%
			31	46	2	79	100.0%

※E.その他のなかに感謝・満足の声4件含む

2022年度「お客様の声」に関する分析

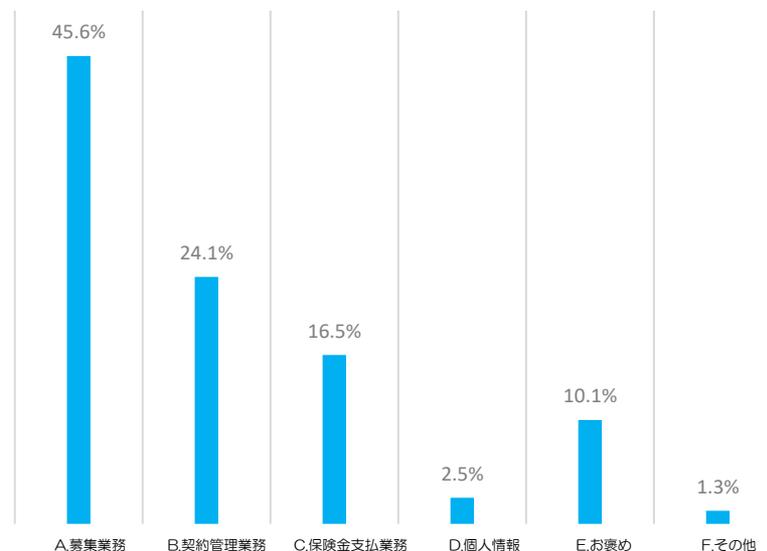
2022年度の「お客様の声」の分析区分は前出の表のとおりですが、お客様からの「お褒め」の声を昨年度の「その他」から括り出し、大区分の1項目とし、大区分:6項目、小区分:24項目に変更いたしました。

「お褒め」の声の収集件数の増加が当社の課題ですが、全体の約10%の声を拾い上げることが出来ました。

また、より正確な分析を行う上では、お客様の声全体の収集件数を増やして行くことが最も重要な課題です。

現状の収集件数の中では、大区分【A.募集業務】が45.6%と大半を占め、その中でも【A-8】が約30%を占めています。

これは、独自の募集ツールが多い当社の特性上、お客様本位に分かりやすくすることが依然として課題であり、引き続き全社を挙げてより丁寧で分かりやすいお客様対応を行っていく必要があることを示しています。



「お客様の声」に基づく改善・対応事例

営業第一部の事例

<苦情>

卒業生向けの保険制度のご案内の封書の宛名にお子さまの名前と合わせて「〇〇学校ご卒業」と記載。ポスト投函後に近隣の方が見る恐れがあり、プライバシーを無視した対応としてご意見を頂戴した。

改善策

右記のとおり封書への記載内容を変更することにより、お客様の声の対応とした。

▼封書の宛名記載を以下のとおり変更

【従来】 卒業した学校名を記載していた

〒〇〇〇-〇〇〇〇
東京都〇〇区〇〇町△△△-△△
成和 太郎 様
《ABC学校 ご卒業予定の皆さまへ》



【変更】 学校名を表記せずに内容物がわかるよう記載を変更した

〒〇〇〇-〇〇〇〇
東京都〇〇区〇〇町△△△-△△
成和 太郎 様 (送付番号:1)
傷害保険満期及び卒業生プランのご案内在中

「お客様の声」に基づく改善・対応事例

営業第二部の事例 <苦情>

団体扱のお客様から以下苦情と要望あり。

「連絡があるのは年1回の更新時のみ。年に1~2回メールでも書筒でも構わないので定期的にアフターケアをして欲しい。全然誠意というか気持ちが通じない気がする」

改善策

再発防止策として、定期的に情報提供を実施することにし、団体扱のお客様ならではの有益な情報提供を2回実施した。

※当該お客様のみならず団体扱契約者全体へ発信

<情報提供ツール>

お車を2台以上お持ちの 皆様へ 2022年4月1日 以降は適用

家族の自動車保険料も 割安になるとは知りませんでした！

約 OFF! %

ご家族のお車にも 適用されます！

ご家族の自動車保険を 2台以上まとめてご契約 (団体扱ミニフリート) 頂くと保険料の割引が 適用となります！

契約台数	割引率
2台	3% 割引
3~5台	4% 割引
6台以上	6% 割引

ご契約できるメニュー	契約者	配偶者	同居の 家族	別居の 家族
団体扱	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
団体扱ミニフリート	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

※別居のご家族のみミニフリートでの契約は可能となっております。別居の家族は別途お申し込みが必要です。

さらに! 補償のダブルが解消されて、補償内容も保険料もスリムに!
たまたまお車2台以上お持ちの団体扱のお客様は、この機会にぜひご検討ください。

専用の保険は第一成和事務所にお任せください。各種保険のご相談も承ります! ※ご連絡先は裏面に記載

まずはお見積り!

思いこえる。お客様の思いを“カタチ”にする。 これまでも、そして、これからも。

おかけ付まで40周年。第一成和事務所は信頼と実績でお客様の思いに誠実に応える代理店です。

株式会社 第一成和事務所 2023年1月1日始業用

団体扱自動車保険 団体扱火災保険

皆様が必要な保険を最適な方法でお得に契約をしましょう! の皆様限定の保険があります!

の皆様限定 「賢く」「お得で」「安心」 に保険加入するヒミツBOOK♪

の皆様向けの保険について分かりやすく説明します♪

KPI②

「お客様アンケート」の実施

2022年度「お客様アンケート」に関する分析

当社へご契約に際しお声掛けいただいたみなさまへ243件アンケートをお送りし、112件のご回答をいただきました。

【新規成立時】

	十分な満足	やや満足	やや不満	不満	合計	満足度
1、意向・要望	112	0	0	0	112	100%
2、補償提案	51	60	0	1	112	99%
3、契約内容説明	88	4	15	5	112	82%
4、重要事項説明	80	5	14	13	112	76%
5、選択理由	54	58	0	0	112	100%
6、対応	94	16	1	1	112	98%

【質問内容】

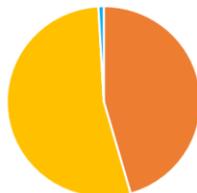
- 1.ご契約に際し弊社担当者からお客様のご意向・ご要望の確認はありましたか？
- 2.お客様のご意向・ご要望を踏まえた補償の提案はありましたか？
- 3.補償内容・付帯サービス(自動車:ロードサービス等)の内容や範囲・保険料などについての説明はわかりやすかったですか？
- 4.重要な事項(保険金がお支払いできない場合等)やご注意いただきたい点の説明はわかりやすかったですか？
- 5.弊社をお選びいただいた理由をお教えてください。(複数回答可)
- 6.今回のお手続きや流れ・対応には満足いただけましたか？
- 7.質問6で「やや不満」、「不満」をお選びいただいたお客様はその理由をお聞かせください。(複数回答可)
- 8.その他、ご意見・ご要望等ありましたらお聞かせください。

2022年度「お客様アンケート」に関する分析

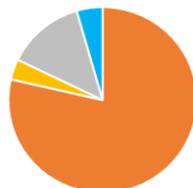
1、意向・要望



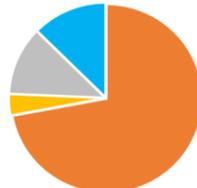
2、補償提案



3、契約内容説明



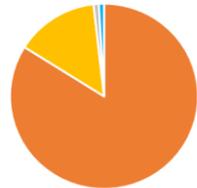
4、重要事項説明



5、選択理由



6、対応



■ 十分な満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満

【具体的なご意見】

- ◎メールでのやり取りでスムーズに契約できた。
- ◎質問や要望に対して迅速かつ丁寧な対応だった。
- ◎不慣れな契約手続きも安心してできた。
- ◎他代理店より優れた対応だった。
- ▲WEB手続きができなかった。

全体的にお客様満足度が向上しております。

要因として、WEB手続きを推奨しており、お客様のニーズに合わせた対応が可能となり、その結果としてご支持をいただきました。

(※一部WEB手続きができない保険会社もあり)

また、前年同様に4.の質問についての満足度が低くなっており、更なるご案内方法の改善に努めます。

2022年度「お客様アンケート」に関する分析

【新規未成立時】

質問1. 弊社をお選びいただけなかった理由をお教えてください。(複数回答可)

保険料が高かった	23
他の代理店との付き合いがあるから	14
遠方だった	5
事故時の対応に不安を感じた	3
良い提案がなかった	1

質問2. 弊社について、ご意見・ご要望がありましたらお聞かせください。

- ・迅速かつ丁寧な対応でした。
- ・意向や要望を汲み取り、提案してくれた。

お客様対応についてご満足いただけたというご意見を多くいただきました。

成約に至らなかった要因のひとつ「保険料の高さ」に関してはご提案した特約の必要性などをご理解いただける更なるご提案力の向上に努めてまいります。

KPI③

内部監査の実施と改善対応

内部監査の実施

2022年度は以下の目的・日時で内部監査を実施しました。

1) 目的

お客様満足の向上や会社方針・品質管理目標・営業予算の達成に向けて、定められた会社ルール・運用の実施状況の確認および会社ルール・運用自体の有効性などについて、監査し業務改善の機会とする。

2) 実施日時

6月27日(火) 営業第一部、営業第二部(損保／生保)、総務部

3) 監査結果

	重大な不適合	軽微な不適合	改善課題	合計
営業第一部	0	1	3	4
営業第二部	3	0	2	5
総務部	0	0	0	0
合計	3	1	5	9

なお、重大および軽微な不適合、改善課題を受けて、各部門での改善対応事例は事項の通りです。

「内部監査」に基づく改善・対応事例

営業第一部の事例

従来、他の手順で一定の設計管理を行ってきたが共通書式での管理ができていなかった。

改善策

「設計監理シート」を新たに起票し、責任者の明確化、前年度との比較や新規取り扱いについてのマーケット及び団体等への丁寧な説明を行っていく。また年度を跨いだプロセスも管理シートで保持していく。

■ISO品質マニュアル(8.3設計・管理)

団体名 保険期間 2022 年 ** 月 ** 日 ~1年間 起票日 2022.**.** 完了日

No.	受付日	発案者	カテゴリ	2022年度		主体者	結果	改善時期	2023年度	
				改善要望・課題名	協議内容・改善点・次年度以降持ち越し事項等				次年度改善確認事項	次年度シート反映日
1	**	当社	標準文書	締切日の記載がわかりづらい	お客様の目に留まるように文字サイズ・色を変更を希望	当社	○	2022年度より		
2	**	保険会社	加入書証	賠償の補償範囲を加入書証にも記載してほしいとお客様からのご要望あり	保険会社汎用資料のため、希望に沿うことは難しい。加入時のパンフレットや申込書に投資的に伝わるように工夫する	当社	△	2022年度より		
19										
20										

※提案料などに使用した関係資料に関しては、資料系を入力すること ○:次年度 当年度対応可、△:次年度以降に持ち越し、×:対応不可

帳票種類	初稿日	担当チェック日	グループ(部)内チェック	グループ長承認日	部長承認日	保険会社最終承認申請日	保険会社承認日	募集文書番号
パンフ								
チラシ								
申込書								
変更対象 添書								
新規募集 添書								

以上

「内部監査」に基づく改善・対応事例

営業第二部の事例

定められた会議体は実施されているが、営業第二部全体会議においては議事録が作成されていない。

改善策

全体会議を報告の場と認識していたため作成されなかったもので、今後認識を変え、前月の取組の振り返り等に活用し、役割を決めて作成漏れを防ぐ。

営業第二部 全体報告会 議事録 開催日時 2023年3月8日(水) 10:00~ 於) 8-6 階会議室
出席者: 2部全員、8階: 北川、森山、関口、松下、田畑、6階 Teams: 上記以外、議事録作成: 田畑

1. 報告および共有事項

●営業各グループからの実績報告 (各グループ長より)

◀ 横保 ▶ 関口 G 長

①個人新規 七棟 3 件成約(295,000) 関連 2 件(160,000) 関口 8 件約 30 万円弱

②営業全体での実績 第 1 Q 22.9%達成

◀ 生保 ▶ 森山 G 長

①全社精算ベース達成状況 新規 21.4% 保有 20%(保険会社ランクの悪化も大きい)

2 月販退り: ██████████ ██████████ 個人家額年金(1,000 万円)の成約

3 月以降の見込み: 営業 1 部の ██████████ 関口さん大口 2 件成約 他

②実績ベース 390 万円 (予算に対して 6 割)。 オックス生命 2022 年度あと 1 件必須。

◀ リテール ▶ 北川部長

①事務指図(MS) 早期更改 2W 前:91.0% 4W 前:74.8% WEB 約款:06~7%

②締結率は別途社内メールで共有

③即前 【2 月始期ベース】25 件→16 件成約(64%) 異動 43 件、WEB 手続を履中中ペーパーレス対応は
拡充している。今後一般契約もスマー(等)を活用して対応していくことが望ましい。債火 【2 月始期ベース】対応件
数が増えていること

●北川さんより (全体数字/業務指図)

2 月単月 積保率月予達 96.5% 累計 101.7% 生保率月予達 91.1% 累計 87.3%

全体 第 1 Q 数字上ではいい形で開始出来たと思うが、保有をいっしょにだけだと先を見越した営業展開を考えて
実践していく必要はない。

●各営業点別より第 1 Q の販退化第 2 Q の取組共有

デジタル化推進...MS eg140 件次保→15 件 web 計上。その他法人でも SSB の取組開始。第 2 Q はグレート
を使った募集を再開

組織力強化 ...勉強会実施予定だったが、事故サボ課との連携もあり実行出来ず。部内ルールの自己点検実施
契約締結フローのルール化と勉強会を第 2 Q で実施予定。

CS に向けた取組...アンケート実施、検証中 (KPI との連携あり) 返付件数も増えている分返戻率もあるため、内
容を分析して今後いい効果が出るように締結させたい。アフターフォローについては取組内容を
考えて第 2 Q 実施していきたい。

●その他

- オフィス移転によりペーパーレス化をさらに推進を。机上、P C 上の整理整頓。生保グループに 1 名増員(4/1 付)

2. 共有資料

・サイボウズ スケジュール内保管

以上

○次回開催は、4 月 12 日(水) 10:00~11:00

KPI④

社内研修の実施

社内研修の実施

2022年度は以下の目的・頻度で社内研修を実施しました。

1) 目的

顧客本位の業務運営実現のための幅広い知識を修得する必要がある。

2) 頻度

社内研修年間13回実施、外部研修11回(延べ22名参加)

なお、他に各部門において商品・営業スキルアップ研修など適宜実施。

3) 主な研修内容

- | | | |
|--------------|---------------|----------------------------|
| ①就業規則・制裁規定 | ⑥当社の歴史 | ⑪階層別研修その1
(対象:部長クラス) |
| ②内部監査の高度化 | ⑦団体契約の歴史 | ⑫階層別研修その2
(対象:グループ長クラス) |
| ③顧客本位の業務運営検証 | ⑧行政機関の役割・組織 | ⑬階層別研修その3
(対象:若手・中堅社員) |
| ④社内規則の説明 | ⑨推奨販売方針 | |
| ⑤『法律ができるまで』 | ⑩顧客本位の業務運営の今後 | |