

2024年度 品質指標（KPI）報告書

2025年8月



株式会社第一成和事務所

目次

はじめに	P 2
お客様本位の業務運営方針	P 3
品質指標（KPI）	P 4
KPI① 「お客様の声」の分析と改善対応	P 5
2024年度「お客様の声」に関する分析	P 6-7
2024年度「お客様の声」に基づく改善・対応事例	P 8-9
KPI② 「お客様アンケート」の実施	P 10
新規成約「お客様アンケート」に関する分析①	P 11
新規成約「お客様アンケート」に関する分析②	P 12
未成約「お客様アンケート」に関する分析	P 13
KPI③ 内部監査の実施と改善対応	P 14
内部監査の実施	P 15
内部監査に基づく改善・対応事例	P 16
KPI④ 社員研修の実施状況	P 17
社員研修の実施	P 18

はじめに

弊社の2024年度のお客様本位の業務運営方針に基づく取組みとして「品質指標（K P I）報告書」を作成しましたので、公表いたします。

昨年度の損害保険業界の様々な問題を受けて、金融庁に設定された「損害保険業の構造的課題と競争のあり方に関する有識者会議」において、顧客本位の業務運営と健全な競争環境の実現について議論がなされました。その流れの中で私ども保険代理店は「代理店業務品質評価制度」に身を置くことになりました。業界共通の評価基準に基づいて代理店による自己点検を実施し、保険会社との「対話」を通じた主体的・継続的な課題の発見と改善を通じて、社会からの一層の信頼向上につなげていく取組を今年度から自主的に行って参ります。また、当社の品質をさらに高めるための基本の取組として、K P I を定め公表できるよう取組を継続して参ります。

さて、昨年度K P I ①～④を掲げ、取組みを行って来た結果を集計・分析いたしました。

- K P I ①お客様の声の分析と改善対応
- K P I ②お客様アンケートの実施
- K P I ③内部監査の実施と改善対応
- K P I ④社員研修の実施状況

本報告書にはK P I ①・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。

2025年8月
I S O・Pマーク室長

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（K P I）

K P I ① 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。

K P I ② 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。

K P I ③ 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P D C A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。

K P I ④ 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。

K P I ①
「お客様の声」の分析と改善対応

2024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（2024度）

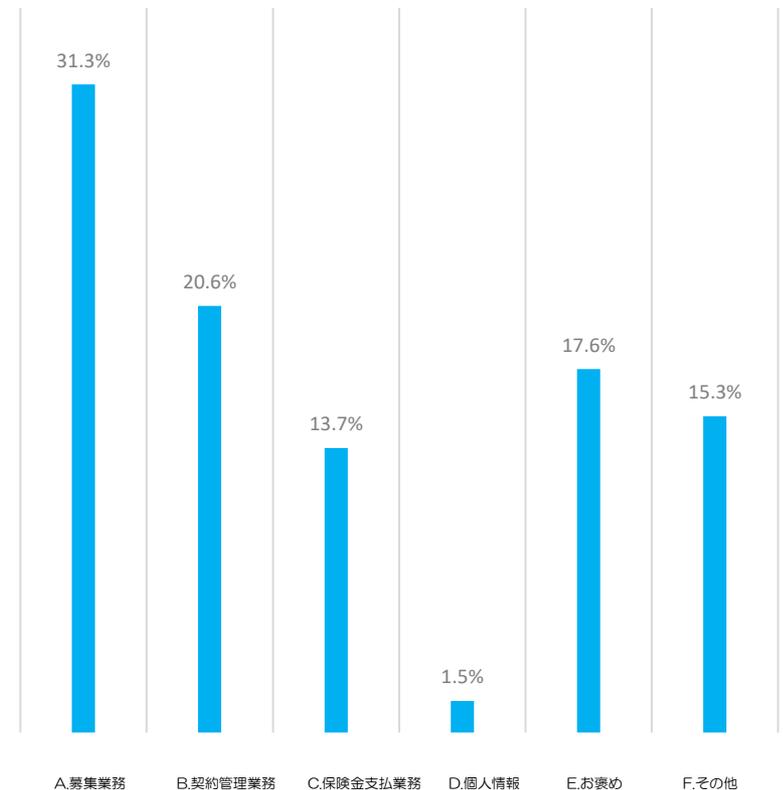
大区分	コード	小区分	団体保険	総合保険	事故サボ	合計	割合
A.募集業務 保険商品の説明や 契約手続きなどに 関するご不満	A-1	保険の補償内容や規定に関するもの	1	1	0	2	31.3% (41件)
	A-2	契約更新手続きの連絡不十分・遅延に関するもの	2	7	0	9	
	A-3	契約の勧誘方法や契約手続きに関するもの	4	5	0	9	
	A-4	契約に関わる重要事項や商品内容の説明不足・誤りに関するもの	0	5	0	5	
	A-5	契約の引受制限に関するもの	0	1	0	1	
	A-6	保険料の算出誤りや割引適用漏れに関するもの	0	0	0	0	
	A-7	社員の言葉遣い・マナーに関するもの	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	3	2	0	5	
	A-9	上記以外のご契約の手續きに関するもの	3	7	0	10	
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	4	2	0	6	20.6% (27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	3	0	3	
	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	2	0	4	
	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	0	0	0	0	
	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	4	9	0	13	
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	1	0	2	3	13.7% (18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	1	2	6	9	
	C-3	保険金お支払いの判断に関するもの	0	0	0	0	
	C-4	社員の言葉遣い・マナーに関するもの	0	0	1	1	
	C-5	上記以外の保険金支払いに関するもの	2	0	3	5	
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	1.5%
E.お褒め	E-1	お客様からのお褒めの声	16	7	0	23	17.6%
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）	7	10	3	20	15.3%
			52	64	15	131	100.0%

2024年度「お客様の声」に関する分析

従来より、当社の「お客様の声」の最重要取組を収集件数を増やすことに置いています。2024年度は総件数が131件となり、月平均10件の大台を超えることとなりました。社員のお客様の声に対する意識の向上が更に進んだものと評価しています。

分析区分について、最も割合が多く47.1%を占めていた【A.募集業務】が31.3%になりました。これは収集件数の増加につれ、より様々なお客様の声を拾い上げたため相対的に減少したものです。【E.お褒め】の割合が7.7%から17.6%と約10ポイント増えています。お客様から評価された周りの社員の取組をしっかり見ている証であり、当社社員の意識の醸成が進んだことがここでも見てとれます。

問い合わせや要望などの【F.その他】も、4.8%から15.3%と大きく伸長しています。「お客様の声 = 苦情」との認識が大きかった社員がお客様の様々な声を拾おうと試みた結果と判断できます。今後の課題としてはお客様のお問い合わせの真因は何に由来するのか、本当は他への苦情ではないか？云ったことに感度を高くし、思いを巡らせ、具体的な策を講ずることができるかどうかです。当社のお客様の声の取組を本物にできるかどうかの試金石になると思い、引き続き推進していく所存です。



「お客様の声」に基づく改善・対応事例

団体営業の事例①

<苦情>

学生を抱える団体の保険制度「学生・生徒災害傷害保険」の新年度の加入手続きにおいて、ある学校より申込書類として「集計報告書」のみ郵送されて来たため、学校を退学した学生の「除籍報告書」の送付も依頼した。学校側より**申込手順のガイドブックには記載がない**との指摘を受けた。

改善策

【原因】学校担当者向けのガイドブックの加入手順欄の加入申込書類を当社に郵送することの記載の中には「集計報告書のみ」としか記載がなく「除籍報告書」の送付は過去からの慣習で行われて来た。

【改善策】2025年度版より「除籍報告書」の提出が必要であることを記載することとした。

対応結果

ガイドブックを2024年度版から2025年度版に下記のとおり変更した。ガイドブック抜粋

2024年度版

Step3 加入申込書類を第一成和事務所へ郵送

◆学生対象保険

学生・生徒災害傷害保険は集計報告書のみ、その他の保険は集計報告書と加入者名簿をご郵送ください。

2025年度版

Step3 加入申込書類を第一成和事務所へ郵送

◆学生対象保険

学生・生徒災害傷害保険は集計報告書のみ （除籍がある場合は除籍報告書の提出も必要）、その他の保険は集計報告書と加入者名簿をご郵送ください。

「お客様の声」に基づく改善・対応事例

団体営業の事例②

<苦情>

ある団体の福利厚生制度である「団体傷害保険」の特約「個人賠償責任保険」を世帯主である職員のみが加入したところ、配偶者も被保険者であるにも関わらず加入者証の「賠償責任」欄が「-」という表示になっていた。以前では説明のあった「加入のお知らせ」から賠償責任の被保険者の説明がなくなっているとの指摘。

改善策

【原因】加入者に送付される「加入内容のお知らせ」に個人賠償責任の被保険者の範囲についての説明がないため加入の有無の表示だけでは被保険者として対象になっていないのではないかと誤解を生じる。

【改善策】2024年秋の募集より「加入内容のお知らせ」に反映させることとした。

対応結果

加入者用の「加入内容のお知らせ」に以下のとおり文言を追加した。

2025年度版

■ 出向・退職者プラン ご加入内容のお知らせ

【保険期間】

【保険料振替に関するご案内】

傷害コース	Aコース	Bコース	Cコース	Dコース	Eコース	傷害オプション	医療コース	①	②	③	三大疾病	葬祭費用	本人介護	親介護	
死亡・高度障害 (万円)	749.0	590.0	497.0	472.0	332.0	賠償責任 (億円)	2	5,000	10,000	15,000	100 (万円)	200 (万円)	300 (万円)	300 (万円)	
入院日額 (円)	8,000	8,000	4,500	3,500	3,000	2	10,000	20,000	30,000						
通院日額 (円)	3,000	2,500	2,000	2,000	2,000	賠償責任 (万円)	1,750	先払医療							
加入コース共通	療養費300 (万円)		療養費 (免責3,000円) 16 (万円)		ケル・インプラン (万円)		30								

※賠償責任保険 被保険者の範囲 ①被保険者ご本人、②被保険者ご本人の配偶者、③④⑤の同居の親族、別居の未婚のお子さま 詳細はパンフレットにてご確認ください。

K P I ②
「お客様アンケート」の実施

新規成約「お客様アンケート」に関する分析①

当社へご契約に際しお声掛けいただいたみなさまへ 171 件アンケートをお送りし、102 件のご回答をいただきました。

【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。

【総評】

昨年度と比較すると全体的にお客様満足度が向上しております。特に質問3の補償内容や保険料に関する説明に対し、分かりやすい説明があったというご満足をいただけた結果となりました。引き続きお客様に丁寧かつ分かりやすい説明をまいります。質問6のお手続きや流れに対する対応に関しては「保険料が高い」「もっと提案が欲しかった」と言った理由で、満足でも不満足でもないのご回答をいただきました。今後ともお客様に寄り添いご満足いただけるご提案ができるよう改善に努めます。

【具体的なご意見】

- メールでのやり取りや書類の送付等、契約始期日が近かったにも関わらず迅速に対応いただき、手続きも煩雑ではなくとても助かった。
- 迅速かつ丁寧に対応いただき、すべてオンラインで手続きでき手間がかからず助かった。
- 代理店の方は親切で何度も連絡をいただけたので、安心して契約することが出来た。
- 初めて車の保険に加入し分からないことも多かったが担当者がとても親切に教えてくれて、電話での相談もできて納得して保険に加入出来た。
- ▲もっと提案が欲しかった。
- ▲保険料が高いと感じた。

新規成約「お客様アンケート」に関する分析②

【2024年度】

	十分な満足	やや満足	どちらでもない やや不満	不満	合計	満足度
1、意向・要望	101	1	0	0	102	100.0%
2、補償提案	38	56	5	3	102	92.1%
3、内容について	84	6	10	2	102	88.2%
4、重説について	77	3	15	7	102	78.4%
5、選択理由	52	50	0	0	102	100.0%
6、対応	78	19	5	0	102	95.1%

【2023年度】

	十分な満足	やや満足	どちらでもない やや不満	不満	合計	満足度
1、意向・要望	177	1	0	0	178	100.0%
2、補償提案	60	101	5	12	178	90.4%
3、内容について	134	9	23	12	178	80.3%
4、重説について	121	11	27	19	178	74.2%
5、選択理由	99	79	0	0	178	100.0%
6、対応	148	24	6	0	178	96.6%

【2024年－2023年 比較】 ※2024年度満足度-2023年度満足度の差

	1、意向・要望	2、補償提案	3、内容について	4、重説について	5、選択理由	6、対応
前年比増減	0%	+1.7%	+7.9%	+4.2%	0%	-1.5%

未成約「お客様アンケート」に関する分析

【未成約時】

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	25
良い提案がなかった	3
他の代理店と付き合いがあるから	11
遠方だった	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。

- 見積を相談した際に迅速にご提示をいただけて、気持ちよく比較検討できた。
- 団体扱の割引は火災保険の5年一括契約では適用されなかったため選択しなかった。
- ドラレコ付きプランが魅力的だった。ディーラーオプションで10万円近く払ってドラレコを取り付けた。車購入前にわかっていたらご提案のプランを選んでいたかもしれない。
- 丁寧に資料を作成いただき、ありがとうございました。

【総評】

新規成約に至らなかったお客様からも対応に関しては多くのご満足の声をいただきましたが、弊社をお選びいただけなかった理由で一番多かった「保険料が高かった」に関して、弊社としては保険料の高低だけでなくお客様のご要望を丁寧にお伺いし、お客様が必要とする最適な補償・特約をご案内できる対応力の向上を目指します。

K P I ③
内部監査の実施と改善対応

内部監査の実施

2024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

5月24日（金）

三重支店

6月24日（月）・25日（火）

団体営業（業務）、総合営業（業務）、経営企画部、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
団体営業	0	0	1	1
総合営業	0	0	1	1
経営企画部	0	0	1	1
総務部	0	0	0	0
三重支店	0	0	0	0
合計	0	0	3	3

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とおり。

「内部監査」に基づく改善・対応事例

団体営業の事例

指摘事項

ある団体契約の募集帳票の作成を委託している事業者を昨年度変更。対象事業者の選定基準は満たしているものの基本規定を順守しておらず「アンケート」及び「誓約書」が取り付けられていない。

改善策

- ・2024年7月16日付で当該事業者へ管理状況※に関する確認を依頼。※「誓約書」、「個人情報保護に関するアンケート」
- ・2024年7月17日付で、上記2文書を受領。内容を確認し取引事業者として適切・適格であることを確認。

総合営業の事例

指摘事項

マニュアルで定めている「総合営業会議」について、会議の開催は確認できたが、議事録が作成されていない。

改善策

- ・会議を単に実施するというのではなく、会議体の在り方を根本から見直し。目的を①前月の振り返り②当月の営業戦略、戦術の共有・検討として、顧客リストを基に記録し、議事録自体は不要とする運営に変更

経営企画部(事故サポートG)の事例

指摘事項

グループの特性上営業と同等の最新で高度な業務知識の修得及び対応(交渉)スキルの向上に向けて、独自の研修会等の実施が必要であり、改善課題とした。

改善策

- ・週に一度、特殊事案(イレギュラー対応)の共有を図り、また、商品知識に関するワンポイント勉強会を行う
- ・今後は営業主催の商品改訂(自動車・火災・傷害・新種)の説明会への出席を必須とする。

K P I ④
社員研修の実施状況

社員研修の実施

1) 目的

当社企業理念を礎に、保険募集人としての高い資質を持ち、お客さまと当社のために自ら設定した目標に向かって失敗を恐れず果敢に挑戦できる自律した人材を育成する。

2) 社内研修

開催月	1月	2月	3月	4月	5月
研修内容	法話	東日本大震災	出向者報告会	独禁法遵守引受	税と社会保障
講師	住職	当社顧問	出向者	保険会社	当社取締役
開催月	6月	7月	8月	9月	10月
研修内容	業務	コミュニケーション		有識者会議報告	
講師	当社監査役	保険会社		当社顧問	

3) 社外研修 ~役割に応じた研修メニューを選択~

役職 (部署)	研修名
次長 (営業)	営業思考力養成講座 (東商)
グループ長 (営業・業務)	売れる営業チーム作り講座・ベテラン社員あなたの役割と仕事はこれだ (東商)
リーダー・Sリーダー (業務)	仕事に活かすロジカルシンキング講座 (東商)
一般職 (営業)	顧客の心をつかむ営業スキルアップ講座 (東商)