

# 方針 7 お客さま本位の業務運営の定着

## 保険代理店の教育・育成・認定制度

### ～保険代理店とともに、お客さまから選ばれ続けるために～群馬支店太田支社の取組み

太田支社では「品質チャレンジシート」を活用し、保険代理店と品質向上について対話を行っています。  
対話時は、指標の確認にとどめることなく、掲載されている指標を向上することでお客さまにどのように影響するのか、お客さま視点で話し合いを行っています。保険代理店からは、「代理店品質の通知表のようだ」との声が寄せられています。



〈保険代理店と対話している様子〉

群馬支店 太田支社 矢田堀 幸恵

「品質チャレンジシート」は、保険代理店のあるべき姿に基づいて作られているため、シートを活用して取組みを継続することによって、自立した保険代理店に育成することができます。新人の事務員さんが入った保険代理店で「品質チャレンジシート」を活用したところ、事務員さんがやるべきことをしっかり理解し、自立してくれました。保険代理店にとってもシートの指標や行動が、日々の業務の目安となったようです。各指標は、具体的な数字で確認できるため、品質向上が目に見えて分かります。それが保険代理店のモチベーションアップにもつながったと思います。今後も保険代理店の先にお客さまのために、代理店品質向上のサポートをしていきたいと思っています。



群馬支店 太田支社 平賀 結衣

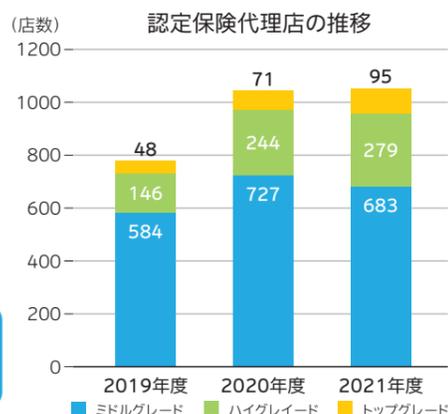
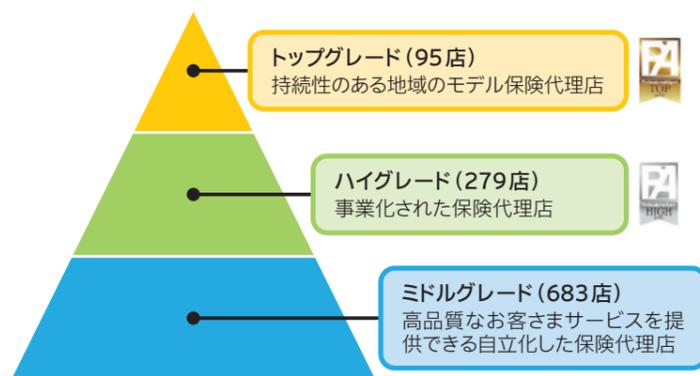
日々取り組んでいる各品質指標は、最終的にお客さま対応につながっていることを「品質チャレンジシート」の活用で伝えることができ、なぜ品質指標を当社が重要視しているのかを理解いただけたと思います。項目の一つにある「教えて! SOMPO®の活用」は、当社の業務削減という観点ではなく、お客さまをお待たせすることなく対応することでお客さま満足度につながるという観点から訴求したところ、何でも支社に問い合わせていた募集人が「教えて! SOMPO」を活用し、自ら規定集を見てくれるようになりました。今後も、お客さまにより良いサービス・対応ができるように、保険代理店とともに保険品質向上を意識して取り組みます。  
※複数のシステムを横断して一度に検索することができるシステムです。



## 2. 保険代理店の認定制度

プロ代理店\*におけるお客さま本位の業務運営と持続的成長を後押しすることで、地域を代表するプロ代理店になっていただくことを目的とした「損保ジャパンプロフェッショナルエージェント(PA)制度」を発足し、認定しています。  
※保険販売を専業とする「専業代理店」をいいます。

### 【2021年度認定保険代理店数】



## お客さま本位の業務運営の定着状況を評価する指標(KPI)※1

1. お客さまアンケートNPS®※2
  - ご契約手続き(自動車保険) ●事故対応(自動車保険および火災・新種保険)
2. お客さまアンケート(ご契約手続き)
  - 「保険のご説明内容」および「保険のご提案内容」への評価
3. 苦情件数
4. 感謝の声の割合

指標の2021年度結果は以下のとおりです。

### 1. 「お客さまアンケートNPS」の結果

契約手続きをされたお客さまおよび当社の事故対応サービスを受けられたお客さまからの評価は、お客さま本位の業務運営方針の公表前と比較して向上しています。

#### 「お客さまアンケートNPS」の推移 (はがき+WEB回答結果)



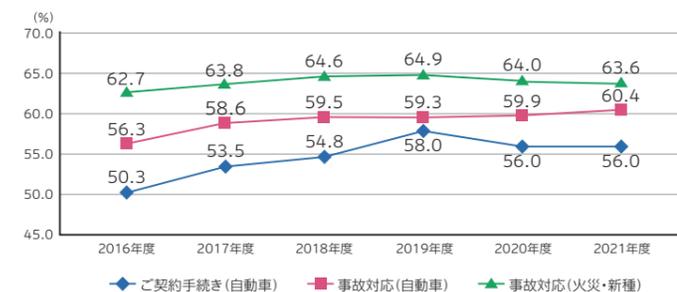
アンケート回答数(はがき+WEB) 「ご契約手続き」(自動車保険): 555,945件  
「事故対応」(自動車保険): 201,738件  
「事故対応」(火災・新種保険): 278,114件

なお、多くのお客さまの声を収集するため、「ご契約手続き」(自動車保険)において、2018年10月からSMS(ショートメッセージサービス)を利用したお客さまアンケートを開始しています。

※アンケートの取組みについては方針2(P.10)をご覧ください。

SMS回答数: 215,951件 SMSによる回答結果: NPS 21.5p(対前年度+7.2)

#### 参考 「お客さまアンケートNPS」の推奨者の推移 (はがき+WEB回答結果)



※1: KPIとは、Key Performance Indicatorの略で、企業目標の達成度を評価するための重要業務評価指標のことです。  
※2: NPS®とはNet Promoter Scoreの略で「知人等にお勧めしてよいと思うか」という推奨意向の質問に、0～10点の11段階でご回答いただけます。「推奨者割合」(9点・10点をつけた人の割合)から「批判者割合」(0～6点をつけた人の割合)を差引いた数値で、お客さまのロイヤルティを図る指標のひとつです(単位:P(ポイント))。  
なお、NPSは、ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリクス・システムズの登録商標です。

## 2. お客さまアンケート(契約手続き)

### 「保険のご説明内容」および「保険のご提案内容」への評価結果

当社は、保険契約の募集に際し、商品の仕組み、補償内容、保険料に関する事項等を記載した「重要事項等説明書」をお客さまにご提供し説明するとともに、お客さまのご意向・実情に沿った適切な保険募集を行っています。

これらの行動について「お客さまアンケート」により、お客さまの満足度を調査するとともに、不十分な点については保険代理店の改善行動につなげています。

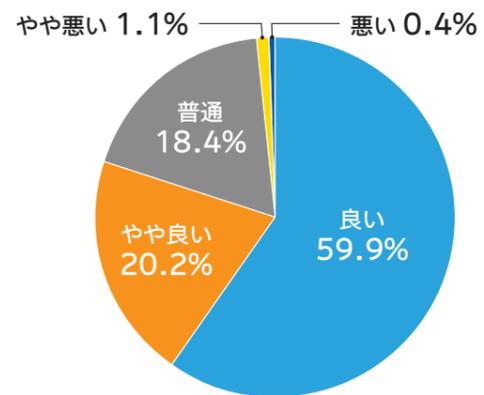
具体的な取組みは、「お客さまに最適な商品・サービス等の提供」(P.19)をご覧ください。

#### (1) お客さまアンケート(ご契約手続き)「保険のご説明内容」※3

アンケートは、5段階評価(5 ← 良い・やや良い・普通・やや悪い・悪い → 1)でご回答いただいています。

##### 〈はがき+WEB回答結果〉

- 「良い」「やや良い」の合計：80.1%
- 平均値：4.4



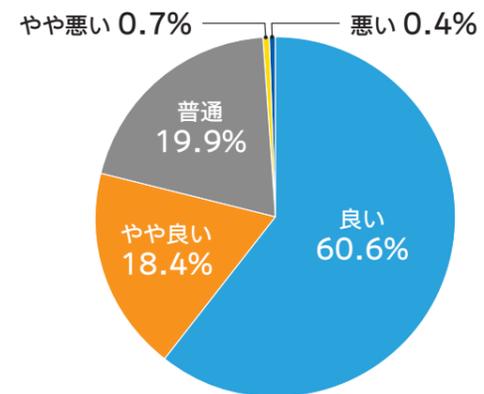
〈SMS回答結果〉「良い」「やや良い」の合計：71.9%

#### (2) お客さまアンケート(ご契約手続き)「保険のご提案内容」※3

アンケートは、5段階評価(5 ← 良い・やや良い・普通・やや悪い・悪い → 1)でご回答いただいています。

##### 〈はがき+WEB回答結果〉

- 「良い」「やや良い」の合計：79.0%
- 平均値：4.4



〈SMS回答結果〉「良い」「やや良い」の合計：75.8%

※3：2022年1月をもってアンケートはがき(証券同封)は終了しました。上記結果は、2022年3月末までに返送していただいたご回答を集計しています。

## 3. 苦情件数

お客さまからいただいたご不満の声(苦情)を真摯に受け止め、業務改善・品質向上につなげています。具体的な取組みは、方針2(P.6~P.14)をご覧ください。

34,567件

## 4. 感謝の声の割合※4

お客さまアンケートのフリーコメント欄にはお客さまから感謝の声も寄せられています。アンケートに寄せられたお客さまからの感謝の声の一例は、方針2(P.10)をご覧ください。

19.2%

※4：感謝の声の割合は、お客さまアンケートのフリーコメントに感謝の言葉(「ありがとう」「感謝」等)が記載されている割合。