

2020年度
FD宣言 KPI総括
(2020年度具体的取組内容)

1. 「多種目販売率」「更改率」「早期消滅・失効件数」等の各種指標状況

「多種目販売率」「更改率」「早期消滅・失効件数」等の各指標を活用し、お客さまへの最適かつ適切なサービスの徹底を図ります。

多種目販売率（生損併売率）

当社のお客さまに対して、お客さまを取り巻くリスクを分析し、総合的に保険提案を行うことで、安心の提供を図っています。

加えて、総合提案を行う際には、損害保険・生命保険の垣根を超え、ご提案をさせていただいています。

例えば、火災保険をご契約いただいているお客さまに対して、火災保険の補償拡大はもちろんの事、労務リスク・賠償リスク・事業継承リスク等々お客さまを取り巻くリスクを分析し、必要に応じて保険手配のご提案を行っています。

その取組指標の一つとして、「多種目販売率」（複数の保険をご契約いただいている割合）「生損併売率」（生命保険・損害保険の両方をご契約いただいている割合）は、下記の通りの指標となっております。

	多種目販売率		生損併売率	
	法人	個人	法人	個人
2020年度	20.8%	3.4%	6.2%	2.0%

更改率（損害保険）

当社へ保険をお任せいただいているお客さまに対して、お客さまから信頼・満足がいただけるよう、お客さまの意向と実情に沿った適切な保険設計を行い、同時に事故が発生した場合はお客さまの立場に寄り添った事故サポートを行い、安心の提供を図っています。

加えて、火災保険等長期のご契約をいただいているお客さまに対して情報提供（料率改定・事故情報等）も行っています。

また、台風等広域災害が発生した場合は、お客さまへ「安全確認連絡」を行い、保険金請求勧奨も行っています。

以上のような取組を日々行うことで、お客さまからの信頼を図る指標の一つである「更改率」（満期を迎えたご契約を引き続きご契約いただいた割合）は、下記の通りとなっております。

	火災保険	自動車保険	新種保険	計
2020年度	74.0%	90.1%	83.9%	80.0%

早期消滅・失効件数（生命保険）

お客さまのご意向を正確に把握し、お客さまに正しく商品内容をご理解いただくことにより、早期（ご契約後24か月以内）に消滅（解約）・失効契約が発生しないように取り組んでいます。

併せて、早期の消滅（解約）や失効が発生した場合、その理由を可能な限り確認し、お勧めの仕方やご意向把握に課題がなかったかどうか等について、検証しています。

以上のような取組を日々行うことで、2020年度は下記の件数となっており、その取引内容も確認しておりますが、不適切な募集実態はございませんでした。

24か月以内早期消滅・失効件数	45件
うち6か月以内早期消滅・失効件数	6件

2. 「お客さまの声」収集の取組み内容

当社は、お客さまのリスク・ニーズを的確に把握し、お客さまにふさわしいサービス・わかりやすい情報提供を行うことを目的に、会社に寄せられたお客さまの声をより多く収集し、全社員で共有すると同時に、業務改善及び苦情の再発防止を図っています。

	区分	苦情	お褒め・感謝の言葉	問合わせ	相談	要望
総件数 1,990件	件数	201件	578件	822件	226件	163件
	構成比	10.1%	29.0%	41.3%	11.4%	8.2%

「お客さまの声」を活かした業務改善・品質向上への取組み事例

- 事故に関する相談、苦情が多かったため、お客さまからの相談に適切に対応すると同時に、保険会社との連携強化を図ることを目的に、事故対応専任者を配置し、「保険金の支払い対象の有無」「保険金の積算根拠」等必要に応じて個別説明を実施しました。
- 台風シーズンに災害にあわれたお客さまより「どのような基準で保険金が支払われるのか解りづらい」との多くの声をいただき、「事故対応マニュアル」を作成、社内研修会を実施すると同時に水害事故の支払い基準案内を作成し、お客さまに丁寧に解りやすく説明を行うよう対応いたしました。
- 契約更改時に過去の自然災害の被災相談を受けることがあるため、台風等自然災害が発生した場合は、被災エリアのお客さまに対して「お見舞いコール」を行い、事故対応相談等請求勧奨を行いました。
- 火災保険の料率改定が続くことにより、「更改保険料が何故高くなるのか？」という相談を多数いただくことが多かったため、保険料改定の仕組み及び火災保険料率改定の仕組みの情報提供を行いました。

3. 保険モニタリングの実施

当社は、「お客さまを最優先」「お客さまからの長期にわたる信頼」「お客さまに貢献」を念頭に置いた保険提案を行い、お客さまのご意向と実情に沿った適切な保険設計、販売・勧誘活動を行うよう努めてまいりました。

取組み内容

お客さまへの商品提案にあたり、意向把握・比較推奨販売方針を含む募集プロセスが適切に行われているかを管理部門での抽出によるモニタリングを通じ、募集行為の適切性を確認しております。

保険モニタリング実施項目

損害保険項目	<ul style="list-style-type: none">■ 新規募集(意向把握・比較推奨)■ 電話募集状況	<ul style="list-style-type: none">■ 高齢のお客さまに対する募集■ お客さま情報の厳格な取扱
生命保険項目	<ul style="list-style-type: none">■ 新規募集(意向把握・比較推奨)■ 当初意向が変更となった取引	<ul style="list-style-type: none">■ 高齢のお客さまに対する募集■ お客さま情報の厳格な取扱■ 乗換募集

4. 社員教育の実施

当社は、「商品知識研修」「コンプライアンス研修」等を実施し、全社員が「お客さま本位の業務運営方針」を正しく理解し、行動できるように「全体研修」「各支社での研修」等色々な形態で社内研修を実施しています。

研修事例

■「コンプライアンス研修」

毎月「コンプライアンス会議」を実施し、「お客さまの声」の分析及び改善すべき事項を共有化し、業務改善に取り組んでいます。

■「生保商品研修」

毎月「生保推進者研修」を本部主催で実施し、生保推進者は研修会終了後、所属の支社でフィードバック研修を実施しています。

■「事故対応力強化研修」

「事故対応マニュアル」に基づく事故対応研修を実施。また、7月の台風シーズン前には「風災・水災等台風災害を想定した事故対応研修を実施しました。

■「全営業社員集合型研修」(2020年度はWeb研修)

11月に全営業社員を対象に「業務知識研修(今年度は損害賠償責任と賠償保険の関係)」「募集マニュアル(意向把握・比較推奨)の再徹底」等の研修を実施しました。

以上