

## 「お客さま本位の業務運営方針」に係る取組状況 と 成果指標（KPI）

株式会社保険ダイレクト（代表取締役社長 星野 満保）は、2019 年度、お客さま本位の業務運営方針の実践に向けて、次のことを行いました。

### 【取組状況】

1. お客さま本位の業務運営を一層推進するため、「お客さま本位の業務運営方針」を作成し、公表します。

#### （取組状況）

・当社は、アフラックの専業代理店として、アフラックの定める「お客様本位の業務運営に関わる方針」に沿った運営に努めております。様々な機会を通じて、従業員への浸透を図っています。

2. 真にお客さま本位の保険商品の募集を行うため、強固な募集体制の構築を目指します。

#### （取組状況）

- ・当社の販売チャネルには、通信販売・訪問販売・Web 面談があります。
  - ・通信販売においては、全ての電話音声ログを録音し、その音声ログを営業担当とは別の担当者が聞き、問題点 があれば、そのフィードバック等を行うことにより、募集品質の向上を図っています。
  - ・訪問販売と Web 面談においては、営業部門の責任者と管理部門の担当がお客様の意向把握の適切性を確認しています。
  - ・お客さまからご契約の申込を頂いた後、営業担当とは別の担当がお客さまに連絡し、ご契約内容がお客さまのご意向に沿っているかどうかの確認を行っています。（「後確」といいます。）
- また、ご高齢のお客さまに対しては、ご家族の同席や検討に必要な時間的余裕を確保するなどの社内ルールを定め、対応しています。

3. お客様の声への取り組みを充実させます。

#### （取組状況）

- ・お客さまから寄せられる当社に対する苦情等は、様々な経路から伝わり、当社事業推進部にお客様の声として集約されます。
  - ・事業推進部は、集約された苦情の調査・分析を行い、当社の問題点と原因を明確にした上で、営業部門と改善策を策定し対応しています。
- また、苦情の状況と改善策は、コンプライアンス委員会並びに取締役会に報告されています。
- ・お客さまの声の従業員への共有及び再発抑止を目的 として、E ラーニングを活用した学習サイトを使用し、月次ペースで周知を行っております。

4. お客様のご意向に沿った商品選択を行います。

(取組状況)

・通信販売においては、年齢・性別等のお客様情報からお客様のご意向を推定し、該当する保険種類の募集資料を発送します。

その後、推奨理由も含め商品等の説明を行い、お客様が申込を希望する商品の保険種類を最終のご意向としています。

・訪問販売においては、お客様のご意向を把握し、お客様のご意向に合った商品を提案しています。

商品が決定した後に、最終のご意向の確認をし、当初のご意向との相違を確認しています。

5. お客様に寄り添ったアフターフォローを実施します。

(取組状況)

・当社は、全 47 都道府県の幅広い年齢のお客様より 保険加入のお申し込みを頂いており、ご契約内容の確認やご請求漏れの可能性のある給付金・保険金のご案内並びに契約保全を目的として、お客様一人一人のご事情に合わせて、フォローコールを行っております。

・上記に付随し、口座振替契約のお客様を対象に、引落日に引落されず保険契約が無効状態になってしまう「失効」を未然に防ぐため、フォローコールを行っております。

6. 「お客様のご満足」＝「私たちの喜び」であり、従業員満足度の向上を目指します。

(取組状況)

・ご契約の申込を頂いたお客様に対しては、電話にてご契約の最終意思確認並びにお客様への満足度調査を行っています。

7. 教育・研修・評価制度の充実を図ります。

(取組状況)

・ある一定以上のスキルが必要な訪問販売の分野では社内ライセンス制度を設け、新規取得・更新の厳格な運用を行っています。

・適切な保険募集を行うために、E ラーニングを活用した学習サイトを使用し、定期的にコンプライアンス研修等を行っています。

・従業員の評価については、目標を明確に定め、上司との定期的な面談で、達成度を共有し、報酬に反映しています。また、昇級・昇格においては、募集品質などのコンプライアンス項目を査定に組み込んでいます。

### 【成果指標（KPI）】

2020年12月に「お客さま本位の業務運営方針」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。策定前の成果指標（KPI）として、2019年度の指標を公表いたします。

## 1.お申込みいただいたお客様へのアフターフォロー状況

期間： 2019/5/1～2020/3/31

項目	数値
フォローコール対象件数	185,225
フォローコール数	157,010
フォロー率	84.8%

## 2.お客様への保全実績

期間： 2019/5/1～2020/3/31

内訳	件数	構成比
給付金請求	1	0.2%
住所変更等	76	14.8%
解約・減額	270	52.6%
その他申出	166	32.4%
総計	513	100.0%

## 3.お申込みいただいたお客様の満足度

期間： 2019/5/1～2020/3/31

内訳	件数	構成比
ご不満の声	10	0.4%
ご満足の声	2,348	99.6%
満足度調査総数	2,358	100.0%

#### 4.音声ログのモニタリング状況（QAモニタリング実施状況）

期間： 2019/5/1～2020/3/31

項目	数値
モニタリング対象数	2,358
モニタリング実施数	1,415
モニタリング率	60.0%

#### 5.提携先企業

期間： 2020年3月末日時点

項目	数値
提携先企業	202

#### 6.お預かりしている保有契約件数及び商品種別割合,また最新化件数

期間： 2019/5/1～2020/3/31

保険種類	件数	割合
がん	339	51.6%
医療	272	41.4%
死亡	45	6.8%
年金・介護等	1	0.2%
総計	657	100.0%
最新化	11,644	-

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。