



Planning
Insurance
Corporation

未来を見据え、未来を見守る—プラン・アイ

「お客さま対応基本方針」に基づく 取組レポート

(2021年4月～2022年3月)

2022年7月31日

【方針 1】当社は、丁寧かつ親切な説明を心がけ、意向把握・確認を十分に行い、お客さまの求める補償内容を提案します。

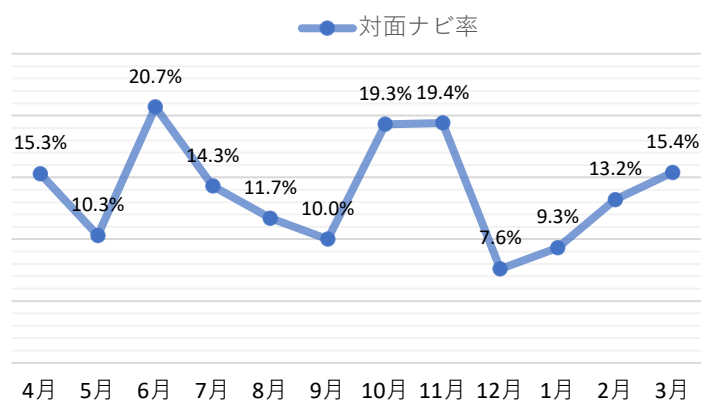
(KPI：対面ナビ率/面談記録簿/対応記録)

「代理店品質指標プロセス確認シート」の指標

① 対面ナビ率

(ご契約手続き／自動車保険)

対面ナビ（対面にてP Cシステムを利用した手続き方法）率30%を目標に取組んでまいりましたが、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言発令等により、対面営業を自粛した影響もあり、年度累計14.2%に留まりました。



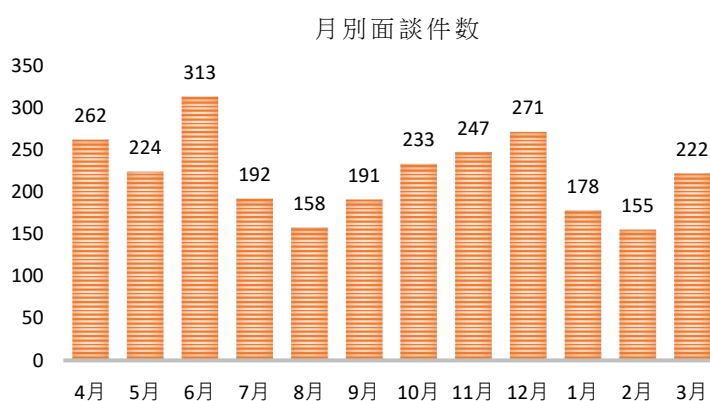
「各種対応記録」を利用した実施の記録

① 面談記録簿

(対面記録／全種目・事故)

お客さまとの対面時、意向把握・確認の内容、又要望・相談等も含め「面談記録簿」に記載する取組を行いました。

緊急事態宣言等による対面自粛の影響もあり、面談数は伸び悩みました。



② 対応記録

(異動対応記録／全種目)

SJNET(保険会社システム) を利用し、ご契約の車両入替、住所変更等の異動(変更)対応を記録することにより、後日のお問合せや担当社員以外でも速やかに対応できるよう取組を行いました。

面談記録簿・対応記録に関しては、弊社内部監査部門(内務監査人)による日常業務点検を実施しており、適切に記録管理されていることを確認しております。

※ K P I : 重要業績評価指標 (Key Performance Indication)

【方針 2】当社業務がお客さまに満足頂けているか、改善点がないかを振り返るため、お客さまの声の収集を積極的に行います。

(KPI：代理店総合満足度)

「お客さまアンケートレポート」の指標

① 代理店総合満足度

(ご契約手続き／自動車保険)

お客さまの声を弊社業務に活かすため、積極的にアンケートへの回答依頼を実践しました。

年度累計/お客さまアンケート回収件数：258件、代理店総合満足度：8.99（10点満点）の回収と評価をいただきました。

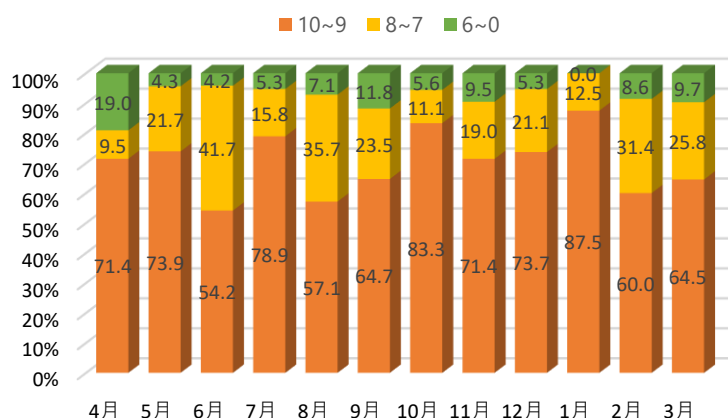
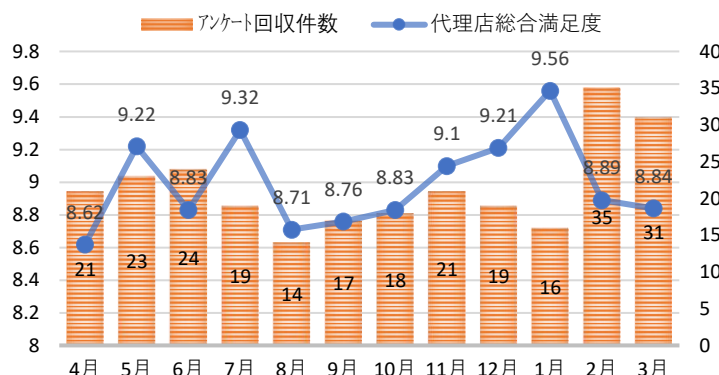
ご回答いただいた評価の内、推奨評価■（10点・9点）、中立評価■（8点・7点）、批判評価■（6点以下）に分類整理いたしました。それぞれの月別分布割合(%)は右記の通りとなりました。

年度累計/推奨評価：69.0%（10.9）
 中立評価：23.3%（8.7）
 批判評価：7.7%（6以下）

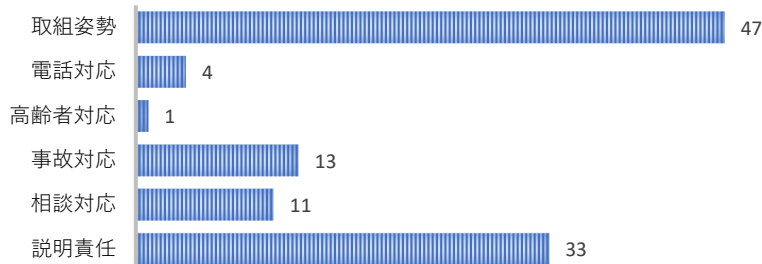
アンケートとしてお寄せいただいたお客さま評価を、使用された文言により「取組姿勢」「電話対応」「高齢者対応」「事故対応」「相談対応」「説明責任」のポジティブ評価6項目、ご不満の表明のあった「保険料水準」「商品内容」「保険会社対応」「書類書式」をネガティブ評価4項目とし分類集計いたしました。

弊社募集人の取組姿勢、説明責任に高い評価をいただき、又迅速な対応があったとのことをお言葉を多く記載いただきました。

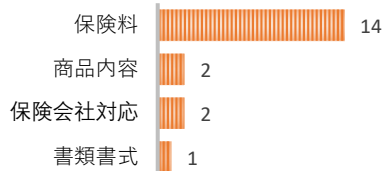
その一方で、保険料が高い、補償内容・保険会社の対応が悪い、書類が分かりにくい等ネガティブな評価もお寄せいただいたため、保険会社（SJ社）に対し対応の旨申入れを行いました。



ポジティブ評価項目



ネガティブ評価項目



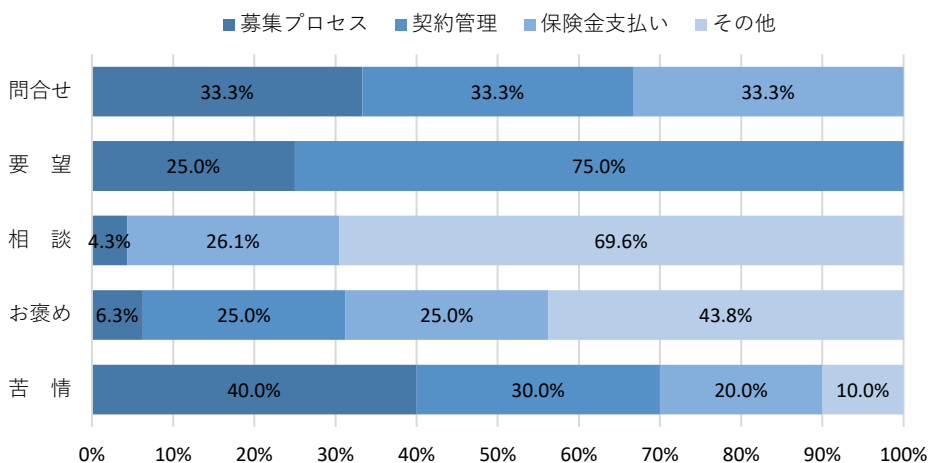
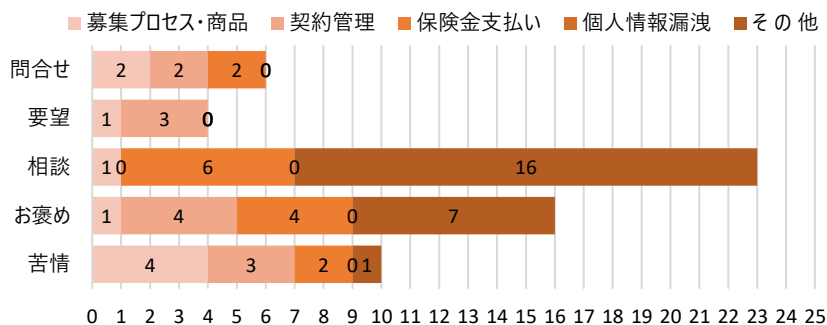
※ K P I：重要業績評価指標（Key Performance Indication）

「お客さまの声受付簿」の積極的収集

①苦情・要望等の集計

弊社では、「お客さまアンケート」とは別に、弊社に直接お寄せいただく「お客さまの声」の収集にも取り組み、年度累計で59件(苦情10件・お褒め16件・相談23件・要望4件・問合せ6件)お寄せいただきました。

個人情報漏えいに関わる事案・苦情は発生していません。



お寄せいただいた苦情の詳細

- ①約束の時間に遅れた
- ②折返しの連絡がなかった
- ③証券の到着が遅かった
- ④満期の案内がわかりづらかった
- ⑤ロードサービス業者の対応が悪い
- ⑥保険料の案内誤り
- ⑦保険料が高い
- ⑧担当者変更の挨拶がない
- ⑨事故後の適用等級に対する不満
- ⑩事故過失割合に於ける不満

「問合せ」「要望」「相談」「お褒め」「苦情」に至った要因を、「募集プロセス」「契約管理」「保険金支払い」「その他」に分類集計し業務改善に向けた基礎資料とし活用致しました。

お寄せいただいた苦情の内、弊社が対応すべき要因に関し、複数回の研修・募集ルールの変更・個別対応等を通じ工程管理の徹底及び意識付けの向上を図りました。又関係各所にも改善に向けた申入れを行いました。

お寄せいただきました「お客さまの声・評価」に対し、真摯に向き合い、基本的なマナー及び丁寧な案内の徹底を図り、同様な事案がその後発生していないことを確認しております。

※ K P I : 重要業績評価指標 (Key Performance Indication)

【方針 3】 当社は、お客さまの意向に沿った提案をするため、高齢のお客さまに対してはご家族の同伴をお願いしています。

(KPI：ご家族同席・緊急連絡先の確認)

「ご家族同席依頼・緊急連絡先の確認」

① 高齢者対応手順書の遵守

(ご契約手続き／全種目)

高齢者への保険募集にあたっては、年齢や商品の特性に配慮し、よりきめ細やかな対応をおこなうこととし、弊社内の規定「高齢者対応手順書」に沿い以下の対応に取り組んでおります。又、保険募集内容を「募集状況報告書」として記録・保管することにより、募集人の適切な募集確認とどまらず、後日ご契約者本人やご家族からの問合せを受けた場合の確認に活用いたしました。

- 1 親族の同席をお願いしております。(同席をいただけない場合は、以下 2～4 の対応を取らせていただきます)
- 2 複数回の募集機会を設定させていただきます。
- 3 複数の募集人による募集とさせていただきます。
- 4 募集を担当した者以外の募集人のフォローコールにより適切性の確認をさせていただきます。

② 緊急連絡先の確認

緊急時及び広域災害発生時に迅速な対応を図るための、ご契約者本人・ご親族の携帯番号及びご住所を双方同意の基、取得を進めました。

取得いたしました、緊急連絡先及び緊急連絡先住所並びに募集にあたって内容を記載した「募集状況報告書」は、個人情報として適切に管理保管していることを確認しております。

※ご契約者全体の携帯番号取得率詳細は、方針 7 に記載。

【方針 4】 当社は、お客さまが抱える日常生活のお困りごとに対し、提携している専門家のネットワークを提供することで安心をお届けします。

(KPI：他業ネットワークの構築)

「ホームページの整備」

① 他業ネットワークの構築

他業種とのネットワーク構築を随時図っており、現在、大手税理士事務所、社会保険労務士、弁護士、司法書士、介護・福祉関係、建築関係との連携をし、お客さまのご相談に対応いたしました。又、「お客さまアンケート」の評価コメントも掲載公開等、分かりやすい情報発信を目指しホームページの整備を順次進めました。

※ K P I：重要業績評価指標 (Key Performance Indication)

【方針 5】 当社は、事故の対応状況を定期的にご連絡し、お客さまの不安解消に努めます。

(KPI：途中経過一覧照会画面の活用)

「途中経過一覧照会画面」の活用

① 保険使用による等級への影響/保険料差額の説明
(事故対応/自動車保険)

事故受付時又は途中経過連絡時に、下記の対応を通じお客さまの不安解消に努めました。

- 1 保険使用による等級影響についてのご説明
- 2 保険使用時に於ける保険料差額についてのご説明
- 3 事故途中経過のご連絡及び不明な点のご確認

今後も、事故対応の途中経過、保険使用時の影響等をきちんとお伝えし、不安解消に努めると共に信頼される対応に取り組んでまいります。 ※事故対応評価項目詳細は、方針 6 に記載

【方針 6】 当社は、保険金請求手続きに際し、ご契約の補償内容やお支払いまでの流れについて、お客さまに分かりやすい説明を行います。

(KPI：事故対応評価項目)

「お客さまアンケートレポート」の指標

① 事故対応評価項目 (全種目)

自動車部門/

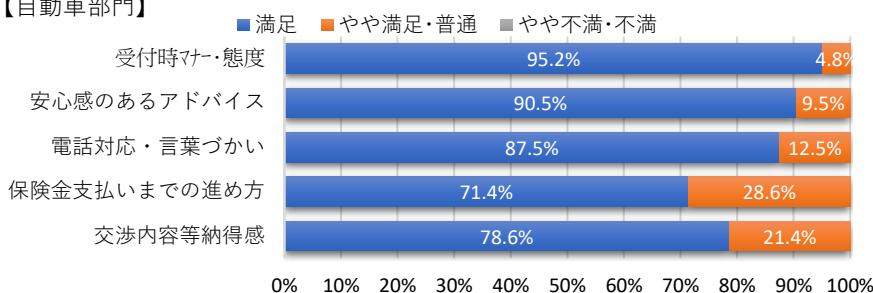
「お客さまアンケートレポート」による、事故対応評価は各項目とも全国平均を大きく上回っており、非常に高い評価をいただきました。やや不満・不満の評価も認められませんでした。(含損保ジャパン自動車保険金サービス課)

火災・新種部門/

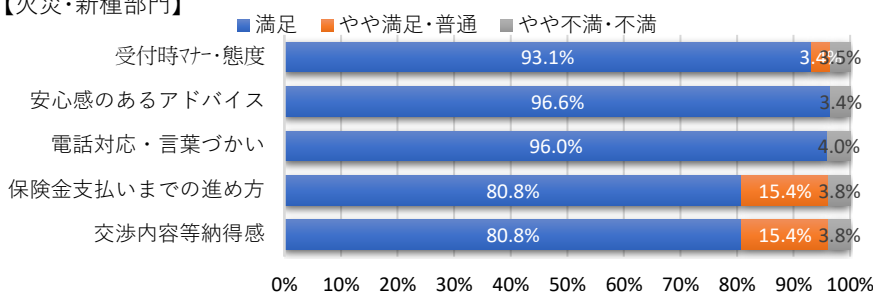
各項目とも高い評価をいただきましたが、不満の表明も若干見受けられ全国平均を下回る項目も認められました。(含損保ジャパン火災新種保険金サービス課)

※新種・・・傷害保険、賠償保険、動産保険等

【自動車部門】



【火災・新種部門】



各項目とも非常に高い評価を頂いており、今後も事故担当部署との密接な連携を図りながら、安心感のあるそして信頼される対応に取り組んでまいります。

※ K P I : 重要業績評価指標 (Key Performance Indication)

【方針 7】当社は、自然災害などが発生した際、被害にあわれたお客さまに寄り添い、一刻も早く安心をお届けするために、迅速な対応に努めます。

(KPI：携帯番号取得率)

「事故状況の速やかな把握」

① 携帯番号取得率

(事故対応／自動車・火災保険)

広域災害発生時又は事故時、速やかに状況・安否の確認が取れるよう携帯番号の取得を推進してまいりました。

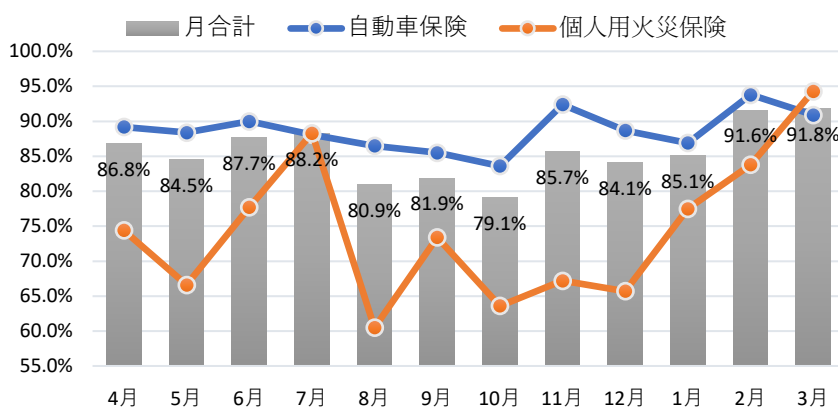
(契約者ご本人の携帯番号のみならず、ご家族の同意の下、緊急連絡先としてご家族の携帯番号取得も推進いたしました)

年度累計取得率：86.1%

自動車保険取得率：89.0%

火災保険取得率：75.9%

年度当初より、火災保険ご契約者の携帯番号取得率に遅れがありましたが、主旨の説明を丁寧におこないご理解が広まるにつれ大幅な進捗が見られました。



今後も、ご契約者様の協力の下、携帯番号・緊急連絡先の取得を進めることにより事故や災害時に速やかな連絡が取れ、安心をお届けできる体制の構築を図ってまいります。

※ K P I：重要業績評価指標 (Key Performance Indication)