

「お客さま本位の業務運営方針」に関する取り組みについて

2020年7月31日

とにもあーる株式会社

「お客さま本位の業務運営」の具体的な取り組みを実践することで、お客さまから選ばれる代理店を目指します。

1.お客さま本位の業務運営の実践

お客さま本位の業務運営を実践することで、お客さまから選ばれ、長期にわたるお付き合いが可能となることから、新規のお客さまの獲得を評価指標としました。

- ・新規でご加入いただいた契約者数
- ・新規でご加入いただいた契約件数
- ・保有契約件数

※ 営業年度(当年7月～翌年6月)を基準とし、保有契約については年度末日(6月末日)を表示

2.取扱保険会社数

お客さまのさまざまな意向を把握し、その意向に合わせた最適な保険商品が提供できるように、複数の保険会社の取扱いを行っています。

- ・取扱保険会社数

※ 営業年度開始日(7月1日付け)の取扱保険会社数を表示

3.「お客さまの声」の活用

「お客さまの声」を会社の業務改善に活用し、つねにお客さまにとって最適なサービスの提供と、業務運営の改善に役立てることから、「お客さまの声」およびWebアンケートでのお客さまからの客観的な評価を評価指標としました。

- ・お客さまから寄せられた声の件数
- ・Webアンケートで寄せられたお客さまの評価

※ 営業年度(当年7月～翌年6月)を基準として抽出

4.社員の業務品質の向上

お客さまに対し、適切な保障設計や保険商品を提供していくためには、専門的な知識を身に付けることが必要であり、お客さまの満足度にも繋がることから、社員のFP等の資格取得者数を評価指標としました。

- ・変額保険販売資格者数
- ・生命保険応用課程資格者数
- ・生保大学課程資格者数
- ・FP等の資格取得者数

※ 営業年度開始日(7月1日付け)の入社1年以上の営業社員の資格状況を表示

※ FP等の資格についてはCFP・AFP・FP2級以上

1. 新規の契約者数と契約件数および保有契約数

多くのお客さまから選ばれ、生涯お付き合いいただけることが、私たちに対するお客さまの評価の表れであると考えております。

	新規契約者数	新規契約数	保有契約件数
2018年度	10,825名	24,779件	193,641件
2019年度	11,955名	19,766件	212,849件

2. 取扱保険会社数

お客さまのさまざまな意向に合わせて、最適な保険商品ができるように、複数の保険会社の取扱いを行っています。

取扱保険会社数

生命保険会社	23社
損害保険会社	13社

3. 「お客さまの声」の受付件数とWebアンケート状況

「お客さまの声」は、全件内容を精査し業務品質の向上に活用しています。

お客さまから寄せられたの「声」の件数

2018年度	301件(25.1件/月)
2019年度	284件(23.7件/月)

Web アンケートは来店型店舗において、初回相談会后、任意のアンケートにてお客さまよりご回答いただいた件数です。

Webアンケートによる総合満足度

	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	無回答
2018年度	805件	122件	43件	10件	12件	2件
	81.0%	12.3%	4.3%	1.0%	1.2%	0.2%
2019年度	678件	125件	22件	8件	5件	0件
	80.9%	14.9%	2.6%	1.0%	0.6%	0%

3. 「お客さまの声」の受付件数とWebアンケート状況

Web アンケートの分類別評価

① 態度・マナー						
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
2018年度	877件	67件	37件	6件	5件	2件
	88.2%	6.7%	3.7%	0.6%	0.5%	0.2%
2019年度	752件	60件	16件	5件	4件	1件
	89.7%	7.2%	1.9%	0.6%	0.5%	0.1%

② 説明・提案						
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
2018年度	782件	128件	45件	18件	10件	11件
	78.7%	12.9%	4.5%	1.8%	1.0%	1.1%
2019年度	683件	108件	26件	12件	4件	5件
	81.5%	12.9%	3.1%	1.4%	0.5%	0.6%

③ 相談時間						
	長すぎる	やや長い	ちょうど良い	やや短い	短すぎる	無回答
2018年度	18件	154件	800件	11件	0件	11件
	1.8%	15.5%	80.5%	1.1%	0.0%	1.1%
2019年度	7件	135件	685件	9件	0件	2件
	0.8%	16.1%	81.8%	1.1%	0%	0.2%

4. 従業員の資格取得率

お客さまから選ばれるためには、専門的な知識を身に付けることが基本との考えから、募集業務に従事する社員は資格取得を必須としています。

当社では、入社後3年以内にFP資格を取得することとしています。
下記の数字は入社1年以上の営業社員の資格取得状況を表示しています。

	変額保険 販売資格	生保応用 課程資格	生保大学 課程資格	FP資格
2019年7月1日 時点資格者数	100% (185人)	100% (185人)	51.4% (95人)	41.6% (77人)
2020年7月1日 時点資格者数	100% (189人)	100% (189人)	51.9% (98人)	44.4% (84人)