

## 『お客様本位の業務運営に関する基本方針への取り組み』



「みんなが幸せになる企業、グッドカンパニー宣言」に関する成果指標（KPI）を公表いたします。今後とも、更なるお客様満足度の向上・業務品質向上へ向け、検証・改善を繰り返し、ベストプラクティスを追求してまいります。



2023年6月  
株式会社保険ステーション

## 1. 保険ステーションの規模

店舗数	44支店（うち来店型6店）・13営業所
取扱保険会社数	生保28社・損保12社・少額短期2社
社員数	358名

2022年度は4支店・2営業所を新たに開設いたしました。

今後もお客さまの利便性をさらに高められるよう、引き続き全国の拠点の拡充と人的基盤の強化に努めてまいります。

## 2. 保険ステーションの取り組み

当社は、2023年2月24日付で、一般社団法人生命保険協会が実施した「乗合代理店業務品質調査」の結果、基本150項目全てを達成した代理店として認定されました。

今後も顧客本位の良質なサービスを提供し、お客様の最善の利益を図るため、様々な取り組みを実行してまいります。



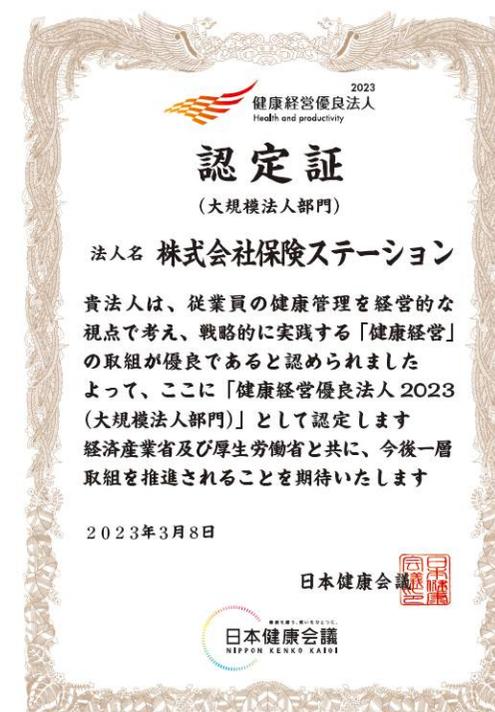
### 3. 社員に向けての取り組み

弊社では社員の健康が当社に不可欠な資本であると捉え、心と体の健康づくりのため健康経営に努めております。

本年も日本健康会議より、令和5年3月8日付けで、「健康経営優良法人2023（大規模法人部門）」に認定されました。



これからも社員が幸せで、安心して働くことができる「場」作りを大切にまいります。



25010357

## 4. ご契約者数 及び お預かりしているご契約件数

ご契約者数	個人：108,923名 法人：8,205社		
生命保険・個人	111,468件	損害保険・個人	68,872件
生命保険・法人	9,125件	損害保険・法人	14,874件

※2023年4月時点

当社は生命保険・損害保険を隔たりなく取り扱うことにより、あらゆるリスクに対応しております。2022年度は、個人のご契約を2021年度より多くお預かりすることができました。

「保険ステーションに任せてあるから安心！」

「保険ステーションに任せておけば安心！」と、

お客様に選んでいただけるよう、従業員は自己研鑽に励み、社内教育や研修に積極的に取り組んでおります。

## 5. 保険契約の継続率・更改率について

### 生命保険契約・継続率 (契約件数ベースにて算出)

13ヶ月目	97.9%
25ヶ月目	93.5%
37ヶ月目	89.3%

### 自動車保険契約・更改率 (当社売上 上位4社の更改率を表示)

東京海上日動	95.2%
三井住友海上	95.5%
損保ジャパン	93.7%
あいおいニッセイ同和	90.7%

※2022年度

わたしたちの取り扱った生命保険契約が長く継続されているか、という指標（継続率）は、お客様が「何を必要としているのか」「何を求めているのか」を正確に把握したうえで、適切な情報の提供ができているかのあらわれであると考えています。

また、当社の損害保険契約の60%を占める自動車保険契約が、他代理店に移ることなく、当社で更改されているかを表す契約更改率は、事故対応を含めたアフターフォローにお客様がご満足いただけているという評価であると認識しております。

引き続き100%の継続率・更改率を目指し「新しいあたりまえ」の基準を創造できるようお客様のご意向を十分に把握し、それに適した商品の提供とサービスに努めてまいります。

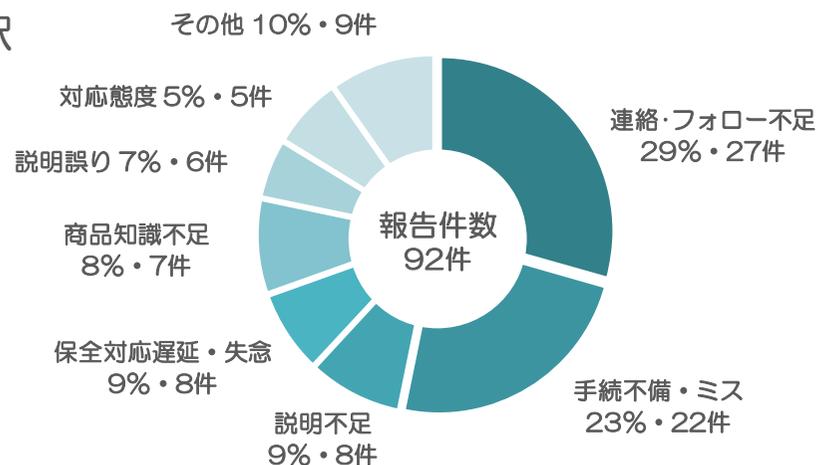
## 6. 保険ステーションへ寄せられたお客様の声

### 「お客様の声」の集計



※2022年度

### 苦情の原因内訳



お客様へのサービス提供へむけた成果指標の重要項目として、当社に寄せられた「お客様の声」を集約・分析し、毎月の全社員会議にて「苦情」の改善取り組みを議論し、「お褒めの言葉」は好事例として共有しております。また『コンプライアンス重点項目』を半期ごとに定め、業務品質向上に努めております。

2021年度、2022年度はアフターフォローに関する苦情の割合が多くありました。それを受けて2022年8月に社内規定を改定し、アフターフォロー強化の為の取り組みを開始しました。

適切なアフターフォローを確実に実行していき、お客様満足度の向上に努めてまいります。