

『みんなが幸せになる企業、グッドカンパニー宣言』に関する報告 ～お客様本位の業務運営に関する基本方針への取り組み～



2017年12月12日に策定いたしました「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。

2018年9月27日
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	38支店（うち来店型7店）・10営業所
取扱保険会社数	生保24社・損保12社・少額短期4社
ご契約者数	個人:130,234名 法人:16,180社

※2018年9月時点

複数にわたる保険会社の商品の中から、それぞれのお客様のご意向にお応えできるよう商品ラインナップを整えております。

また、全国のお客さまから身近に感じていただけるよう営業拠点拡充に努めてまいります。

2. 保険ステーションが保有している契約件数

生命保険 保有契約件数

個人	87,200件
法人	7,350件

損害保険 保有契約件数

個人	68,818件
法人	14,325件

※2018年9月時点

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できる「保険ステーションに任せているから安心!」と、お客様に実感していただけるよう従業員教育・研修に取り組んでおります。これからも、その一言をより多くいただくため、日々、精進してまいります。

3. 保険契約の継続率について

生命保険契約・継続率 当社取扱い 主要3社

13ヶ月目	97.9%
25ヶ月目	94.5%
37ヶ月目	88.8%

自動車保険契約・更改率 当社売上 上位4社

東京海上日動	92.7%
あいおい損保	90.2%
三井住友海上	92.8%
損保ジャパン	84.4%

※2017年度

わたしたちの取扱った生命保険契約が長く継続されているかの指標（継続率）は、「お客様は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提供ができて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かの評価と認識しております。ほぼ業界平均値と言われる数値ではありませんが、常に100%を目指し「新しいあたりまえ」の基準を創造してまいります。

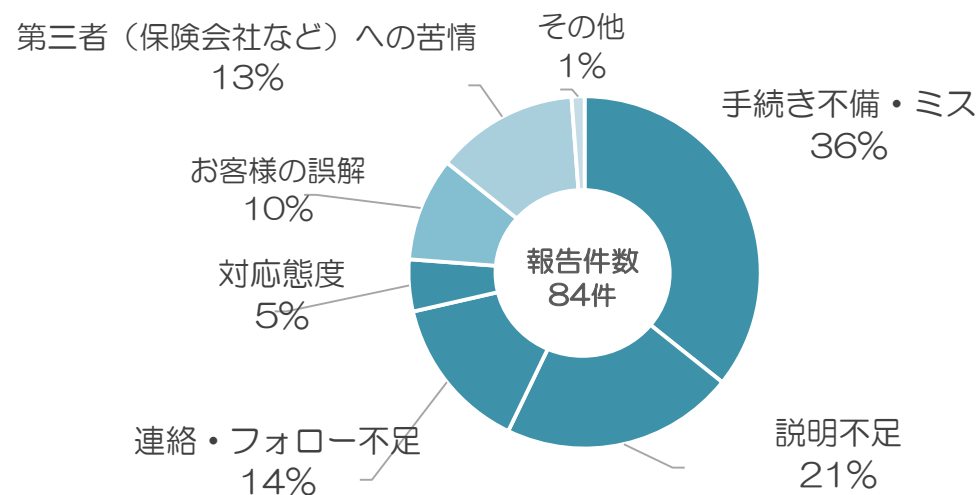
4. 保険ステーションへよせられたお客さまの声

お客さまの声の集計



※2017年度

苦情の原因内訳



お客さまへのサービス提供へむけた成果指標の重要項目として、当社によせられたお客様の声を集約・分析し、その結果をもとに半期ごとに「コンプライアンス重点項目」を定め、再発防止へ向けた取り組みを行っています。これからも「対症療法は止め、原因追及をする」という当社の理念のもと業務品質向上に努めてまいります。