

## 『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。

2019年7月24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）・9営業所
取扱保険会社数	生保26社・損保11社・少額短期4社
契約者数	個人:152,994名      法人:20,199社

※2019年7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、7月から「はなさく生命保険株式会社」「大樹生命保険株式会社」との代理店委託契約を結び、商品ラインナップを拡大しております。

ご契約者数につきましても、社員数の大幅な増員がない中、前年対比として、個人のご契約者様117%、法人のご契約者様124%と、順調に推移しております。

今年度におきましては、全国のお客様からより一層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	93,664件
法人	7,507件

### 損害保険 保有契約件数

個人	82,235件
法人	24,659件

※2019年7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、「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、お客様に実感して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。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・更改率について

#### 生命保険契約・継続率 (主要10社 契約件数ベースにて算出)

13ヶ月目	95.8%
25ヶ月目	92.1%
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	90.1%
あいおい損保	84.5%
三井住友海上	88.6%
損保ジャパン	89.5%

※2018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か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に努めてまいります。

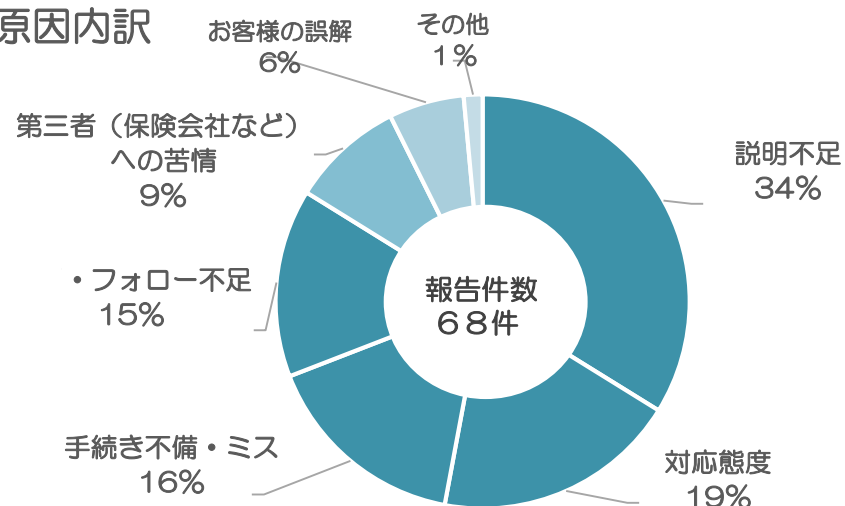
## 4. 保険ステーションへ寄せられたお客様の声

### 「お客様の声」の集計

ご要望・ご意見	373件
お褒めの言葉	8件
苦情・ご不満	68件

※2018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、当社によせられたお客様の声を集約・分析し、その結果をもとに「コンプライアンス重点項目」を半期ごとに定め、再発防止へ向けた取り組みを行っております。2018年度は改善重点項目に「手続き不備やうっかりミスによる苦情の撲滅」を掲げ、苦情発生件数の半減を達成いたしました。

しかし、それとは別に「説明不足」（説明はしたが結果としてお客様へ伝えきれていなかった事案を含む）によるお客様の声（苦情）が増加した結果となってしまいました。この結果を受け、今年度は「ご案内（ご提案）する理由を、合理的にわかりやすく説明する」ことを心掛け、さらなる業務品質向上に努めてまいります。