

2020年6月25日

株式会社保険デザイン

2019年度「お客さま本位の業務運営方針」に係る取組状況について

株式会社保険デザインは、2018年6月に「お客さま本位の業務運営方針」を策定以降、毎年その取組状況を公表しております。

今般、2019年度における「お客さま本位の業務運営方針」に係る主な取組みおよび評価指標（※）の状況をとりまとめましたので公表いたします。

※株式会社保険デザインは「お客さま本位の業務運営方針」定着度を客観的に評価するため評価指標（KPI）を以下1～3のとおり設定しております。

1. お客さま数

お客さまに最善の利益を図る視点をもって業務に取り組んだ結果として、ご契約をいただいたお客さまの数が増えていくことが、お客さまからの評価の一つであるとして評価指標に設定しております。

2. 苦情件数

苦情は当社の課題や改善が必要な部分を認識する重要な指摘であることから、評価指標に設定しております。

3. お客さま満足度

当社におけるお客さま本位の業務運営に関する取組みの総合評価として、評価指標に設定しております。

以上

2019年度「お客さま本位の業務運営方針」に係る取組状況

2020年6月25日

株式会社保険デザイン

1. 「お客さま本位の業務運営方針」に係る2019年度の主な取組み

方針1. お客さま本位の業務運営の実践と企業文化としての定着

- お客さまから寄せられる「お客さまの声」について、関係部門で共有し、サービス・業務の改善に努めました。

方針2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

【お客さまニーズに沿った商品の提案】

- お客さまのご意向が適切に把握されていることを、次のとおり確認いたしました。
 - 対面販売：お客さまのご意向を記載した帳票を事務手続にあたっての必須帳票としております。
 - 非対面販売：本社部門の担当者が通話内容を確認しております。

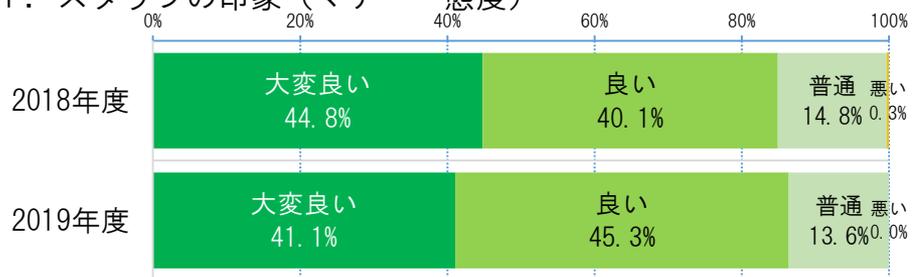
【お客さまの属性や状況に応じた対応】

- ご高齢（70歳以上）のお客さまからのお申込について、適宜、本社部門の担当者がお客さまに架電し、丁寧かつ分かりやすい説明がなされていることを確認しております。

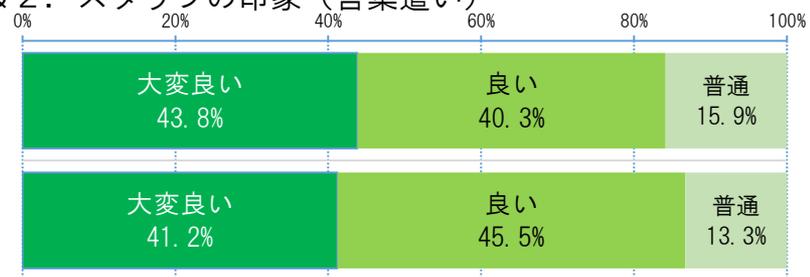
2. 「お客さま本位の業務運営方針」に係る評価指標（KPI）の状況

	2019年度	2018年度																																										
お客さま数	➤ 45,044名（2020/3末時点）	➤ 36,995名（2019/3末時点）																																										
苦情件数	➤ 87件（2019年度計） <table border="1" data-bbox="384 926 1087 1309"> <thead> <tr> <th></th> <th>件数</th> <th>構成比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>新契約関係</td> <td>16</td> <td>18.4%</td> </tr> <tr> <td>収納関係</td> <td>2</td> <td>2.3%</td> </tr> <tr> <td>保全関係</td> <td>8</td> <td>9.2%</td> </tr> <tr> <td>保険金・給付金関係</td> <td>2</td> <td>2.3%</td> </tr> <tr> <td>保険会社等関連</td> <td>14</td> <td>16.1%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>45</td> <td>51.8%</td> </tr> </tbody> </table>		件数	構成比	新契約関係	16	18.4%	収納関係	2	2.3%	保全関係	8	9.2%	保険金・給付金関係	2	2.3%	保険会社等関連	14	16.1%	その他	45	51.8%	➤ 97件（2018年度計） <table border="1" data-bbox="1168 926 1872 1309"> <thead> <tr> <th></th> <th>件数</th> <th>構成比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>新契約関係</td> <td>31</td> <td>32.0%</td> </tr> <tr> <td>収納関係</td> <td>1</td> <td>1.0%</td> </tr> <tr> <td>保全関係</td> <td>9</td> <td>9.3%</td> </tr> <tr> <td>保険金・給付金関係</td> <td>3</td> <td>3.1%</td> </tr> <tr> <td>保険会社等関連</td> <td>22</td> <td>22.7%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>31</td> <td>32.0%</td> </tr> </tbody> </table>		件数	構成比	新契約関係	31	32.0%	収納関係	1	1.0%	保全関係	9	9.3%	保険金・給付金関係	3	3.1%	保険会社等関連	22	22.7%	その他	31	32.0%
	件数	構成比																																										
新契約関係	16	18.4%																																										
収納関係	2	2.3%																																										
保全関係	8	9.2%																																										
保険金・給付金関係	2	2.3%																																										
保険会社等関連	14	16.1%																																										
その他	45	51.8%																																										
	件数	構成比																																										
新契約関係	31	32.0%																																										
収納関係	1	1.0%																																										
保全関係	9	9.3%																																										
保険金・給付金関係	3	3.1%																																										
保険会社等関連	22	22.7%																																										
その他	31	32.0%																																										
お客さま満足度	（お客さまアンケートの結果は次葉のとおり）																																											

Q 1. スタッフの印象（マナー・態度）



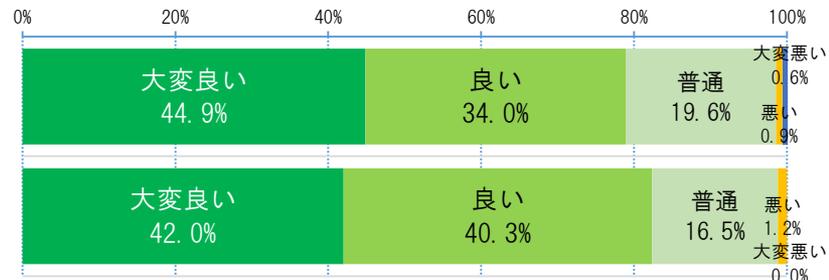
Q 2. スタッフの印象（言葉遣い）



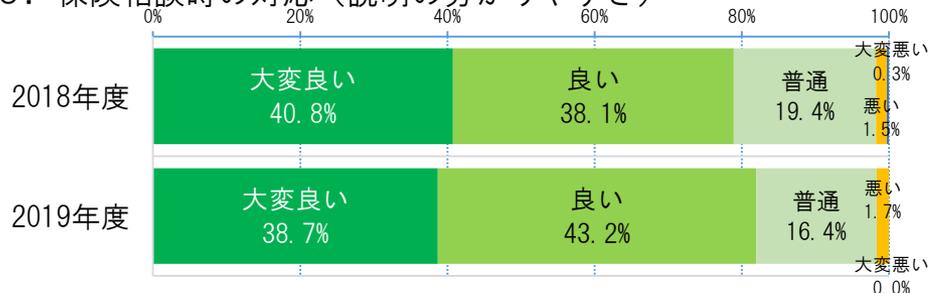
Q 3. スタッフの印象（電話を含む対応）



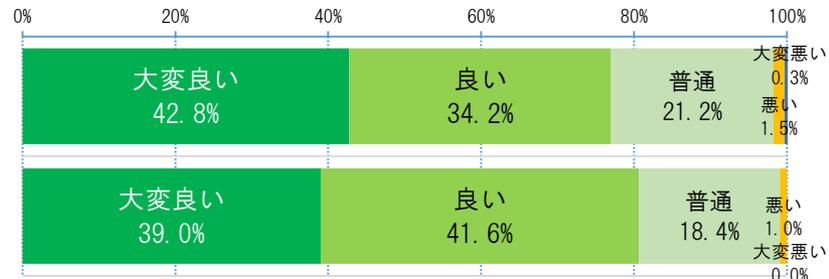
Q 4. 保険相談時の対応（親身になった対応）



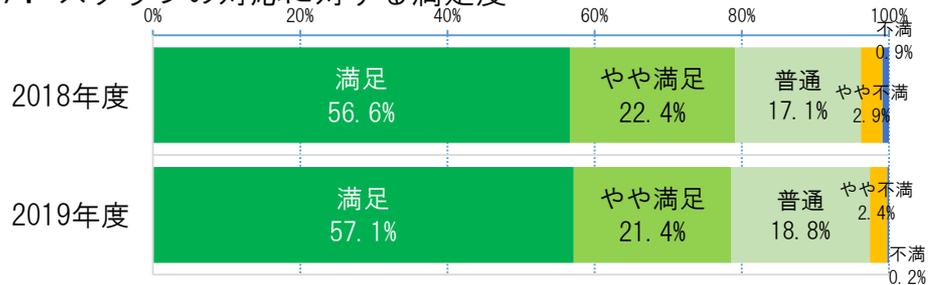
Q 5. 保険相談時の対応（説明の分かりやすさ）



Q 6. 保険相談時の対応（手続きの丁寧さ）



Q 7. スタッフの対応に対する満足度



Q 8. 当社に対する総合的な満足度

