

# 2019年度「イオン保険サービスお客さま本位の業務運営基本方針」の 評価指標（KPI）と具体的な取組

2020年8月27日  
イオン保険サービス株式会社

## <評価指標①>取扱保険会社数

お客さまお一人おひとりのライフスタイルに寄り添った、安心・最適な保険プランをご提案するため、複数の保険会社との間で保険募集委託契約を結んでおります。



生命保険会社	26社
損害保険会社	22社
少額短期保険会社	2社

※2020年2月末時点

## <評価指標②>お預かりしているご契約件数

お客さまに生涯おつきあいをしていただけることが、当社の保険募集に対するお客さまの信頼を着実に得られている評価であると考えております。

保険を通じてお客さまの日々の生活と未来に安心を提供し続けてまいります。

お預かりしているご契約件数

2,202,061件

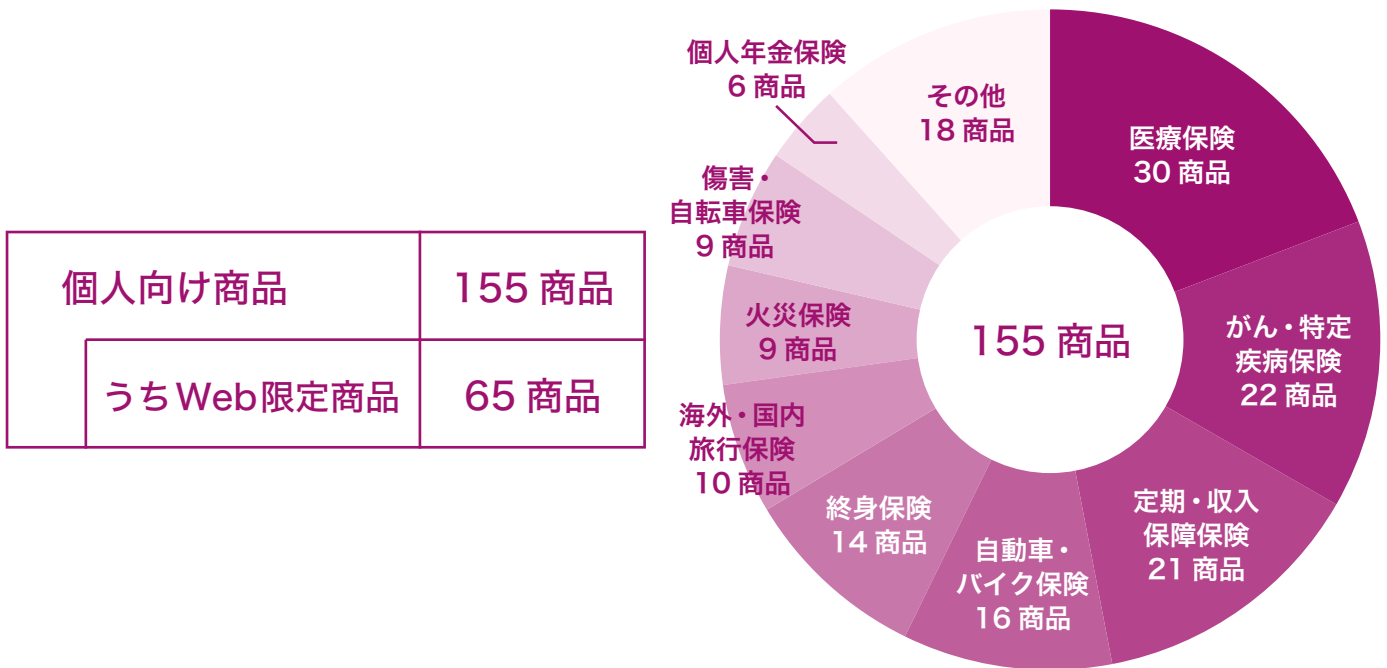
※個人向け・法人向け保険の合計契約件数を記載しております。

※当社が取扱う「イオンカード会員向け保険」及び「イオンバイク自転車あんしんバック」の保険契約件数は各保険の加入者数（被保険者数）を記載しております。

※2020年2月末時点

## <評価指標③>取扱商品数

お客さまの加入目的・保障（補償）ニーズに的確にお応えするため、保険商品ラインナップの充実に努めてまいります。当社ホームページ「イオンのほけん相談 保険マーケット」でも、Web限定商品・イオンカード会員さま専用商品を複数ご用意しております。



※2020年2月末時点

※個人分野に限る

イオンのほけん相談  
保険マーケット

現在地から  
保険相談のショップを探す

当サイト掲載商品に  
おける注意事項

イオングループの  
従業員の皆さまへ

メルマガ登録

新規会員登録

ログイン

イオンカード会員さま専用保険

保険料が割安!  
種類が豊富!  
ポイントが貯まる!

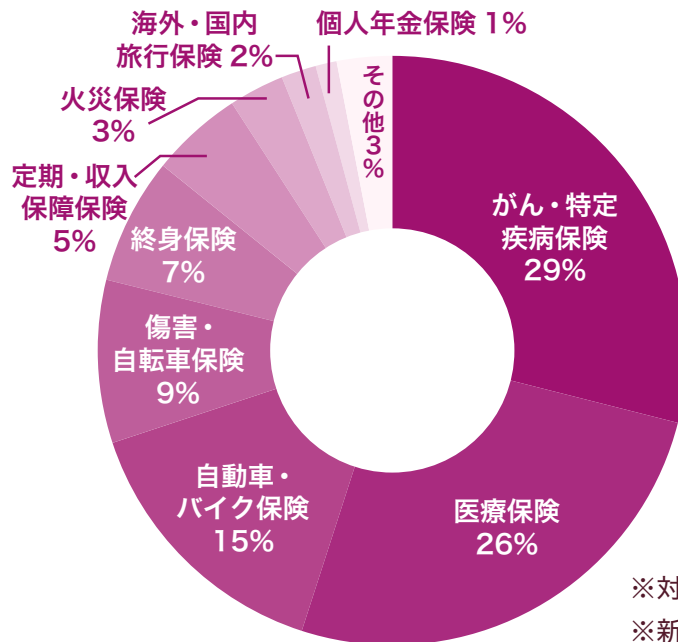
月額220円~の  
保険料

日常生活における賠償責任やケガの補償など、  
月々220円~の保険料で、  
6つのプランから自分に必要な補償を  
お選びいただける保険です。

イオンカード会員さま専用保険が  
＼お得な4つの理由！

## <評価指標④>販売商品シェア

イオンのほけん相談は「保障にムダなく」「保険料にムリなく」「ご説明はわかりやすく」をお客さまへの3つのお約束とし、お客さまのご意向に合わせ、幅広い商品をご案内してまいります。



※対象期間：2019年3月～2020年2月  
※新規取扱契約に限る※個人分野に限る

### 具体的な取組

■当社保険ショップは各地域のイオンショッピングセンター内にあり、お客さまの日々の生活に寄り添い、安心できる保険商品のご提供に努めております。また各保険ショップでは営業管理システムを導入しており、お客さまとの交渉履歴記録をデジタル化することで公平かつ客観的な立場に立ったご提案に取り組んでおります。



■多数の保険会社および保険商品を取扱う保険ショップでは、当社が独自に開発した「保険マッチングシステム」を導入し、お客さまのご意向に基づいた最適な保険商品の選定を行っております。



■当社ホームページ「イオンのほけん相談 保険マーケット」では、ライフステージごとに変わる必要な保険など、目的に合わせたシミュレーションをご用意しております。

■お客さまに幅広い保険商品からお選びいただけるよう、2019年度は新たに2社9商品の取扱いを開始致しました。

■今後もお客さまへの最適な保険のご提案に向けて、取扱保険会社および取扱保険商品の選定を行ってまいります。

## <評価指標⑤>FP 資格保有者数

社員のFP資格等の取得を推進、コンサルティングスキルを高めることで、お客さまの生活に安心をお届けしてまいります。



### FP 資格取得者数

# 233名

※2020年2月末時点

※FP2級、FP1級、AFP、CFP資格保有者数

#### 具体的な取組

- 当社では、コンサルティング知識向上のため、社内でFP2級以上の資格取得者には「資格手当」、FP試験合格者には「受験料補助」「交通費支給」制度を設け、資格取得支援を行っております。
- お客さまへのトータルライフプランニングができる人材を育成するため、生命保険・損害保険の上位資格や個人情報保護士資格取得の推進も行っております。

## <評価指標⑥>自動車保険更新率

自動車保険のご契約満了日以降も引き続き当社にてご継続いただけることは、丁寧なアフターフォローによりお客さまにご満足いただいた結果と考えます。



### 自動車保険更新率

<ダイレクト系除く>

# 91.2%

※対象期間：2019年3月~2020年2月

※当社における定義に基づき算出

#### 具体的な取組

- ・お客さまお一人おひとりの自動車保険の補償ニーズに合わせ、適切な情報提供・ご提案を行っております。
- ・お客さまの利便性向上への取組として、Web更改の推進を行っております。
- ・新しく発売された特約を、タイムリーにお客さまへご案内しております。

## <評価指標⑦>お客さまの声

お客さまからいただきました貴重なご意見は、当社の重要な資産として真摯に受け止め、社内共有し、今後のサービス向上・業務改善に取り組んでおります。

### (1) お客さまの声・アンケート件数



	件数	構成比
お褒めの言葉	197件	40%
どちらでもない	190件	39%
ご不満・ご要望	97件	20%
合計	484件	100%

※対象期間：2019年3月～2020年2月

### (2) お褒めの言葉（抜粋）

- イオンとは全く別の所で聞いてきた話も含め綺麗にまとめて下さり、質問にも的確に答えて頂きました。1才の息子がおり、話が終わるまで何度もご迷惑をおかけしましたが、ていねいな対応でとても助かりました。
- 豊富な知識で色々説明して頂いて納得したものを選ぶ事ができました。お店の方が何より親切で良かった。
- 初めての保険相談から、じっくりと話をしていただけました。必要か、不必要か、判断基準も示して下さり助かりました。

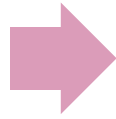
### (3) ご不満・ご要望（抜粋）

- (Web 資料請求) 資料請求方法が分かりにくい。
- 保険の説明をうけている時、フードコートなのか?とても大きな声が聞こえる為、集中出来にくいと思います。
- 家族の都合で予約できず、3回来店した。できるだけ、担当者は変わらない方が良いと思う。

## (4) 改善例

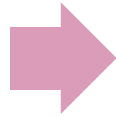
いただいたお客さまの声を当社の運営に反映させた例をご紹介します。

長時間の相談で喉が乾いたのでお水を希望したがでなかった。他の保険会社は、最初に飲物を聞かれるのにサービスが悪い。



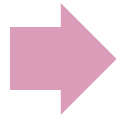
これまでののど飴ご提供に加え、生命保険など長時間にわたるご相談の場合、お飲み物(お茶・お水など)をご提供するサービスを開始いたしました。※店舗によって、また、相談内容によって異なります。

長時間の相談だと、こどもが飽きてしまうことがある。遊べるスペースやおもちゃなどがあると助かる。



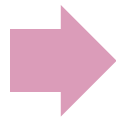
イオンのほけん相談キャラクター「こんさるん」のぬり絵を用意しています。一部店舗では絵本やDVDのご用意もありますので、スタッフまでお問い合わせください。※店舗によって異なります。

(WEBの来店予約システムをご利用いただいたお客さま) 生命保険の相談を選んだが、持ち物欄にお車の車検証と記載がある。なぜか？



選択していただいた相談の種類にかかわらず、すべての持ち物が記載されていました。生命保険のご相談は、現在の保険証券、自動車保険のご相談は現在の保険証券と車検証、など、ケース分けをいたしました。

(HPを見て自動車保険の相談で来店。ショップでは取り扱っていない保険会社(通販専用)である旨説明すると) HPには「近くの店舗で直接相談」との表示がある。紛らわしい。



通販型自動車保険のページにも「近くの店舗で相談」の表示があったため、削除いたしました。

### 具体的な取組

- お客さま満足度やサービス品質向上に関する事項について、毎月社内会議を開催しており、関係者への指示や取締役会に対する報告・提言を行っております。
- お客さまの声を今後の接客に役立てられるよう、「CS(顧客満足)推進レポート」を毎月発行し、全従業員に共有しております。