# 2020 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

2021年9月30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 |

※2021 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。

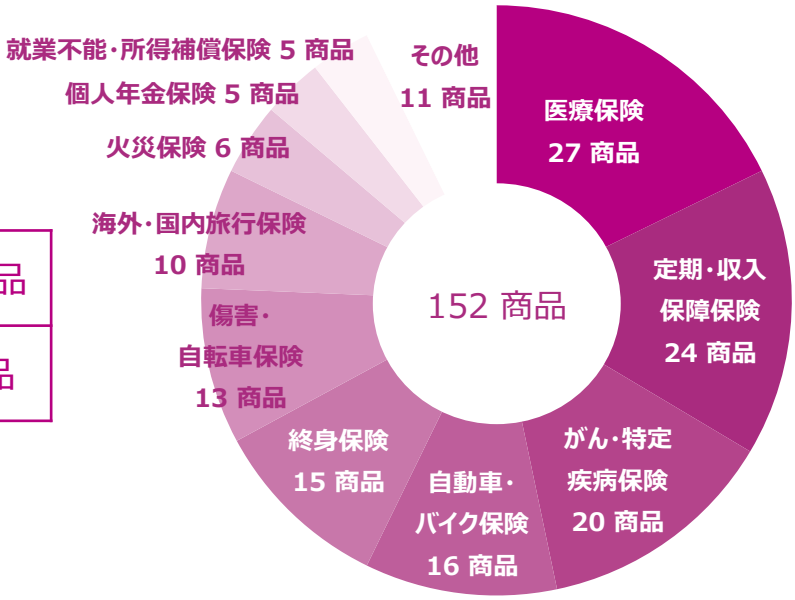
| | |
|---|---|
| お預かりしているご契約件数 | 2,203,431件 |

※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パック」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。
※2021 年 2 月末時点

# ＜評価指標①＞取扱保険会社数

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。

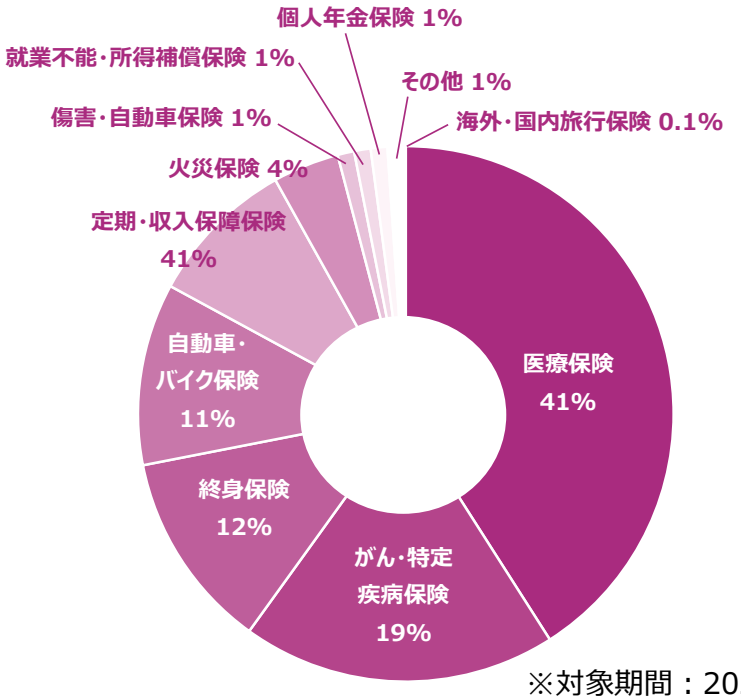
| | |
|---|---|
| 個人向け商品 | 152商品 |
| うちWeb限定商品 | 58商品 |




※2021 年 2 月末時点
※個人分野に限る

# ＜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：2020 年 3 月 ~2021 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、2020年度は新たに6社8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**

**230名**

※2021 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＞**

**95.8%**

※対象期間：2020 年 3 月 ~2021 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 | 251 件 | 43% |
| どちらでもない | 273 件 | 47% |
| ご不満・ご要望 | 61 件 | 10% |
| 合計 | 585 件 | 100% |

※対象期間：2020 年 3 月～ 2021 年 2 月

### （2）お褒めの言葉（抜粋）

- とてもわかりやすく、何度の質問にも答えて頂き、ありがたかったです。メリット・デメリットも明確にお話してくださり、信頼できます。
- 他で聞いた説明より、とても良くわかり、安心して相談できました。友人にもぜひ薦めたいです。
- 火災保険（空き家用）を探していて、他の代理店では、「対象保険なし」と言われてしまいましたが、こちらでは探していただき大変満足です。

### （3）ご不満・ご要望（抜粋）

- 保険ショップに何度も電話しているがつながらない。
- 最初の契約後「イオンの保険相談」がなくなり、遠くのイオンに出向くことになりました。担当も変わりました。
- 団体総合保険のパンフレットが複雑で、申込書の記入見本も分かりにくい。

## （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いたします。

| | | |
|---|---|---|
| 保険ショップに何度も電話しているがつながらない。 | → | 5コール後にコンタクトセンターのフリーダイヤル案内のアナウンスへ変更しました。 |
| 自動車保険をWeb申込みした後、頻繁にメールが届く様になった。 | → | メール本文にメール配信停止ご希望の場合の連絡先を標記し、その場で停止手続きができる様に改善しました。 |
| Webで申込みできるが、保険内容の詳細が分かりにくい。 | → | お客さまが疑問に思われそうな内容を、Q＆Aとして追加致しました。 |
| 団体総合保険のパンフレットが複雑で申込書の記入見本も分かりにくい。 | → | 紙での申し込みに加え、Webで申込みを開始し、入力項目を明確にしてお申込みの負担を軽減しました。 |

**具体的な取組**

- お客さまからのご意見・ご要望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、関係者への指示や取締役会での報告・提言を行っています。
- 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います。