2021 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

2023年3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	28社
損害保険会社	22社
少額短期保険会社	2社

※2022 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。

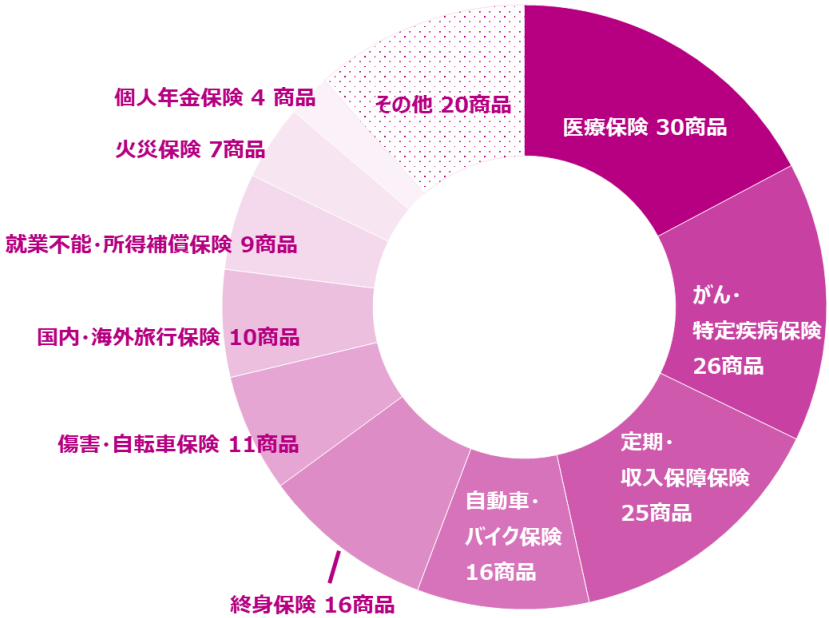
お預かりしているご契約件数	2,358,371件

※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。
※2022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。

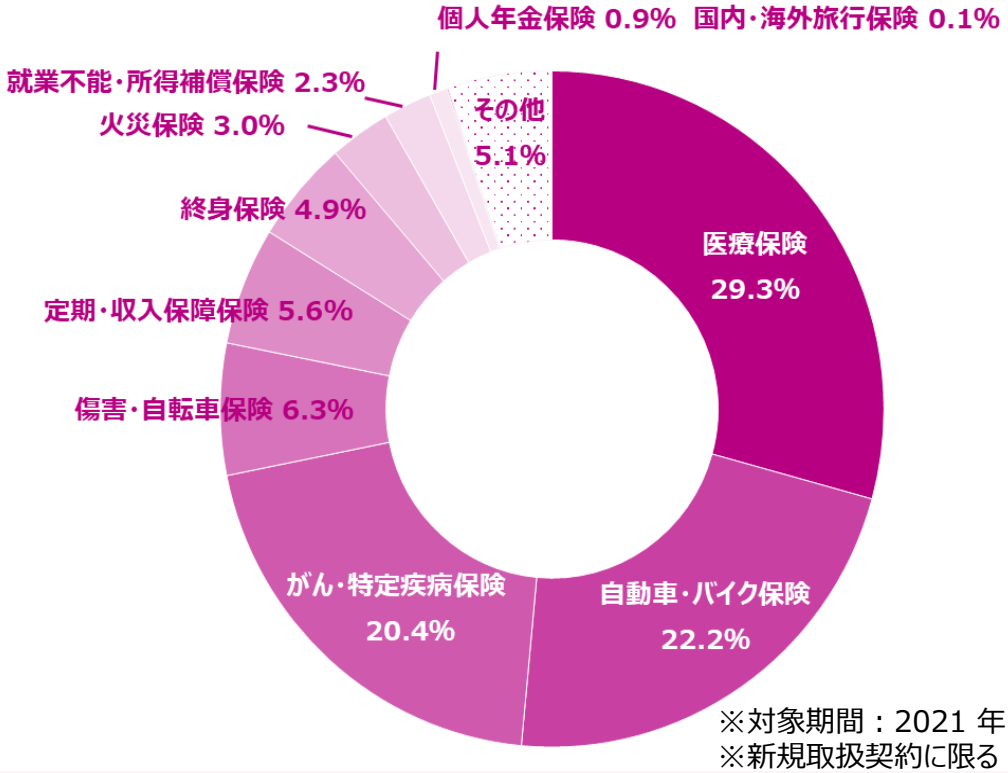
個人向け商品	175商品
うちWeb限定商品	61商品



※2022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：2021 年 3 月 ~ 2022 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、2021年度は新たに2社6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

256

※2022 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「研修費用支給」「受験料補助」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＞

95.9%

※対象期間：2021 年 3 月 ~2022 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。

＜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

全体

	件数	構成比
お褒めの言葉	442 件	49.1%
どちらでもない	433 件	48.1%
ご不満・ご要望	25 件	2.8%
合計	900 件	100%

ご高齢のお客さま

	件数	構成比
お褒めの言葉	72 件	48.3%
どちらでもない	75 件	50.3%
ご不満・ご要望	2 件	1.3%
合計	149 件	100%

特定保険(外貨建保険等)のご契約者さま

	件数	構成比
お褒めの言葉	49 件	30.2%
どちらでもない	107 件	66.0%
ご不満・ご要望	6 件	3.7%
合計	162 件	100%

保険契約を乗り換えていただいたお客さま

	件数	構成比
お褒めの言葉	37 件	52.1%
どちらでもない	33 件	46.5%
ご不満・ご要望	1 件	1.4%
合計	71 件	100%

※対象期間：2021 年 3 月 ～ 2022 年 2 月

（2）お褒めの言葉（抜粋）

- 何度も相談に伺わせて頂きましたが、その都度親身に対応してくださり、満足して保険に加入できました。
- 火災保険の見直しに引き続き医療保険の見直しを店長さんに親身にアドバイスいただきました。比較検討はカタログでは無理と知りました。
- 既往症のため、加入できるがん保険が限られていたが、スタッフの方が親身に加入できる商品を探して提案してくれた。
- 店長さんに何でも何時でもお電話してくださいと名刺をいただきました。入院した際、困って電話しましたが本当に何時も優しく対応してくださり、不安感も和いだので感謝しております。

（3）ご不満・ご要望（抜粋）

●知らない電話番号からの電話なので出なかったが自動車保険更新の案内とは思わなかった。
いつもそうだが満期案内が遅いのでどうにかして欲しい。

●満期更改手続きの電話窓口を保険会社、代理店とたらい回しにされた。

●高齢の母親が一人で誰にも知らせずに保険を申し込んだようだが何故知らせてくれないのか。

●出入り口、通路に近く人通りや風（寒さ）、プライバシーが守られるのか気になる。

（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。

知らない電話番号からの電話なので出なかったが自動車保険更新の案内とは思わなかった。 いつもそうだが満期案内が遅いのでどうにかして欲しい。	→	お電話でのご案内の他、SMSでのご案内を開始し、早期に情報をお届けする体制を整えました。
満期更改手続きの電話窓口を保険会社、代理店とたらい回しにされた。	→	ご契約者さまの担当窓口を記載した満期管理表を作成し、円滑にご案内出来る体制を整えました。
高齢の母親が一人で誰にも知らせずに保険を申し込んだようだが何故知らせてくれないのか。	→	保険会社の求める面談回数等の基準の他、当社としてご家族の同席を極力お願いする等の社内ルールを設け、全募集人への周知を再度徹底しております。
出入り口、通路に近く人通りや風（寒さ）、プライバシーが守られるのか気になる。	→	一部店舗では改装によりパーテーションを設置する等の対策を実施しました。また、防寒対策としてヒーターの設置を進めております。

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「お客さま満足度向上委員会」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。