

2023 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）と具体的な取組み

2024年6月27日
イオン保険サービス株式会社

「お客さま本位の業務運営基本方針」に基づく取組み成果について更新しましたのでお知らせいたします。

当社は、「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、社会の安定と発展に貢献する」の経営理念のもと、本基本方針に基づく判断・行動を徹底しております。

また、生命保険協会が実施する「代理店業務品質評価運営」において、業務品質評価基準の「基本項目」をすべて達成していると認められる代理店として2023年2月に認定され、2024年においても更新調査を受け認定を継続しております。

今後も本方針に基づく取組みを継続し、お客さまサービス品質の向上に取り組んでまいります。

<評価指標①> 募集人に対する研修

原則2(注含む),原則3(注含む),原則4,原則5(注含む)
原則6(注1,4,5含む),原則7(注含む)

「お客さま本位の業務運営基本方針」に基づく判断・行動を徹底することが最善の利益の実現に繋がるものと考えます。実現に向け、社内教育を徹底しております。

具体的な取組

- 「教育マスタープラン」を策定し、コンプライアンスや個人情報保護、お客さまのご意見・ご要望に対する取組み等、様々な研修を全従業員が受講しております。また、研修は内容に応じ、外部講師の活用等によるサービス品質の向上を図っております。
- お客さまへ適切な情報提供、商品提案を実施するため、ヒアリング・コンサルティング力強化に向けた研修、保険商品や金融知識、公的保障等に関する研修を実施しております。
- 研修は動画コンテンツとして配信し、従業員がいつでも学ぶことが出来る体制を整えております。

＜評価指標②＞ 取扱い保険会社

原則2(注含む),原則3(注含む),原則4,原則5(注含む)
原則6(注1,2,4,5含む),原則7

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、複数の保険会社と保険募集代理店委託契約を結んでおります。2023年度は新たに3社と契約を結び、取扱い商品を充実させました。



生命
保険

28社

損害
保険

21社

少額
短期
保険

7社

＜評価指標③＞ お預かりしているご契約件数

原則2(注含む)

お客さまに生涯おつきあいいただけることが、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。

ご契約
件数

2,211,287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。
※2024年2月末時点

<評価指標④> 取扱い商品数

原則2(注含む),原則3(注含む),原則5(注含む)
原則6(注1,2,4,5含む),原則7

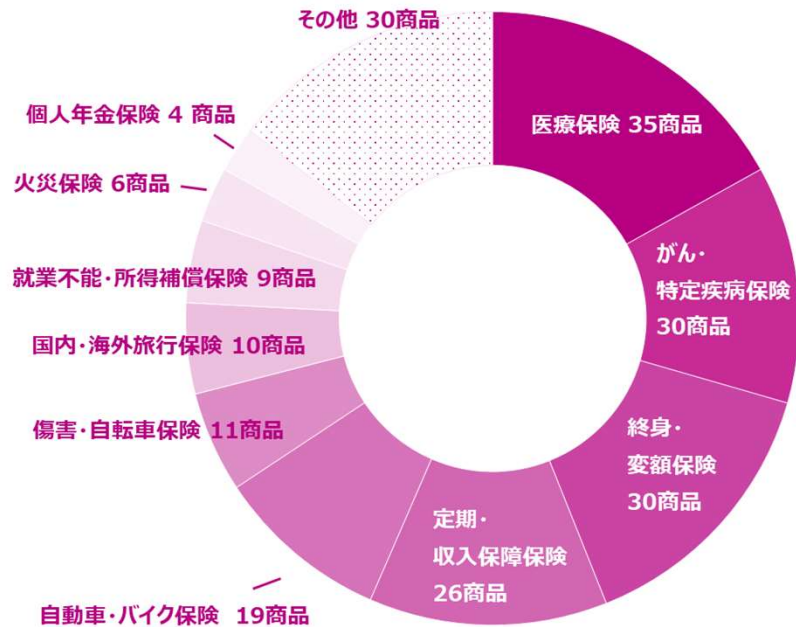
お客さまの加入目的・保障（補償）ニーズへの的確にお応えするため、保険商品のラインナップの充実に努めております。2023年度は新たに24商品の取扱いを開始いたしました。また、当社ホームページ「イオンのほけん相談 保険マーケット」では、WEB限定商品・イオンカード会員さま専用商品を複数ご用意しております。

個人向け保険商品

210商品

うちWEB限定保険商品

81商品



※2024年2月末時点

イオンカード会員さま専用保険の 4つのおすすめ

おすすめ1



月々110円から保険に加入できる
イオンカード会員さま専用の
保険料のご案内

※商品・年齢・性別により保険料は異なります。

おすすめ2



イオンカードで保険料のお支払い可能！※1
イオンカードのお支払いで
WAON POINTがたまります！※2

[イオンマークのカードお申込みはこちら](#) ▶

おすすめ3



保険の種類が豊富！
11商品から必要な補償を選ぶ

おすすめ4



ネットでカンタンお手続き！※3

※1 保険料のお支払い方法は、クレジットカード払いのみとなります。

※2 WAON POINTは、カードショッピング200円（税込）ご利用ごとに1ポイント進呈します。

（イオンJMBカードは200円（税込）ご利用ごとに1マイル進呈）一部、WAON POINT進呈対象外のカードがあります。

※3 こちらの保険は、ネットでのお申込み限定となります。ショップでのお申込みはできませんので何卒ご了承ください。

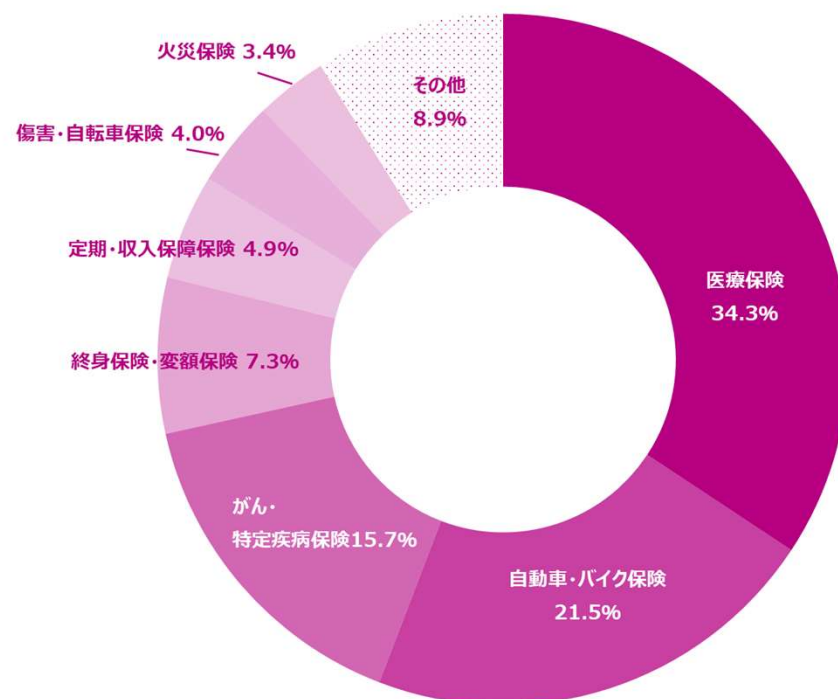
<評価指標⑤> 販売商品シェア

原則2(注含む),原則3(注含む),原則4,原則5(注含む)
原則6(注1,2,4,5含む),原則7(注含む)

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

具体的な取組

- 当社保険ショップは全国のイオンの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必要となる様々な保険商品を取扱い、保険料を一括で比較出来るシミュレーションをご案内しております。
- お客さまに幅広い保険商品からお選びいただけるよう、2023年度は新たに24商品の取扱いを開始いたしました。
- 今後もお客さまへの最適な保険のご提案に向け、取扱保険商品のラインナップを充実させてまいります。



※対象期間：2023年3月～2024年2月
※新規取扱契約に限る
※個人分野に限る

<評価指標⑥> FP資格保有者数（2級以上）

原則5(注含む) 原則7(注含む)

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、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名

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「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も推進しております。

<評価指標⑦> 自動車保険更新率

原則5(注含む)

自動車保険を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

96.6%

<ダイレクト系除く>

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。

※対象期間：2023年3月～2024年2月

※当社における定義に基づき算出

<評価指標⑧> お客様の声

原則5(注含む),原則7

お客様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、今後のサービス品質向上、業務改善に取り組んでおります。また、毎月管理部門ではお客様との対応履歴のモニタリングを実施し、お客様本位の対応を行っているか点検を実施しております。

■ お客様の声・アンケート件数推移

全体	件数	構成比	ご高齢のお客様	件数	構成比
お褒めの言葉	620件	68.0%	お褒めの言葉	95件	53.7%
どちらでもない	260件	28.4%	どちらでもない	76件	42.9%
ご意見・ご不満・ご要望	33件	3.6%	ご意見・ご不満・ご要望	6件	3.4%
合計	913件	100%	合計	177件	100%

特定保険にお申込みのお客様	件数	構成比	契約をお乗換えいただいたお客様	件数	構成比
お褒めの言葉	59件	48.4%	お褒めの言葉	40件	54.1%
どちらでもない	60件	49.2%	どちらでもない	32件	43.2%
ご意見・ご不満・ご要望	3件	2.4%	ご意見・ご不満・ご要望	2件	2.7%
合計	122件	100%	合計	74件	100%

お褒めの言葉（抜粋）

- 保険への加入を長い間検討し、いろいろな資料を取り寄せましたが、全く分からず悩んでいました。たまたま店頭のパフレットを眺めていたら、すぐに声を掛けていただき、その一声で保険へ加入することが出来ました。私の健康状態から最善の保険を調べていただき、分からないところは理解できるまで何度も説明していただきました。

<評価指標⑧> お客様の声

原則5(注含む),原則7

■ お客様のご意見、要望による改善事例 (いただいたお客様の声を当社の運営に反映させた一例をご紹介します。)

【事例①】

- 新居を購入されたお客様に火災保険をご契約いただきました。ご契約住所と物件所在地が異なる契約のため、転居後にご契約住所の変更が必要でしたが、ご案内出来ておりませんでした。転居の数ヶ月後、郵送物が不着となり連絡したところ、事前に代理店より案内すべきではないかのご意見をいただきました。

<改善に向けた取り組み>

- ご契約後、ご契約住所と物件所在地が相違する契約について、手続きが必要であることを案内するよう、業務フローを変更いたしました。

【事例②】

- 現在保険に未加入のお客様が相談に来店されました。様々な保障・商品を提案させていただくことになりましたが、あまりお時間がない中のご来店であり、各保険会社の取扱いと社内規程の確認に時間を要し、お客様をお待たせしたことに對し、ご意見をいただきました。

<改善に向けた取り組み>

- ご健康状態から加入可能な保険会社を一括で検索するシステムを導入し、ご提案までにお待ちいただく時間の短縮を図りました。また、AIを活用したFAQを導入し、確認作業等の効率化を進め、お客様をお待たせない体制構築を進めてまいります。

具体的な取組

- お客様からのご意見・ご要望やサービス品質向上に関する事項について、毎月「お客様満足度向上委員会」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。
- お客様の声を今後の接客に役立てられるよう、毎月実施する社内研修にてお客様のご意見、事例を共有しております。

