

2022 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6月29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	5社

※2023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

2,318,755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。

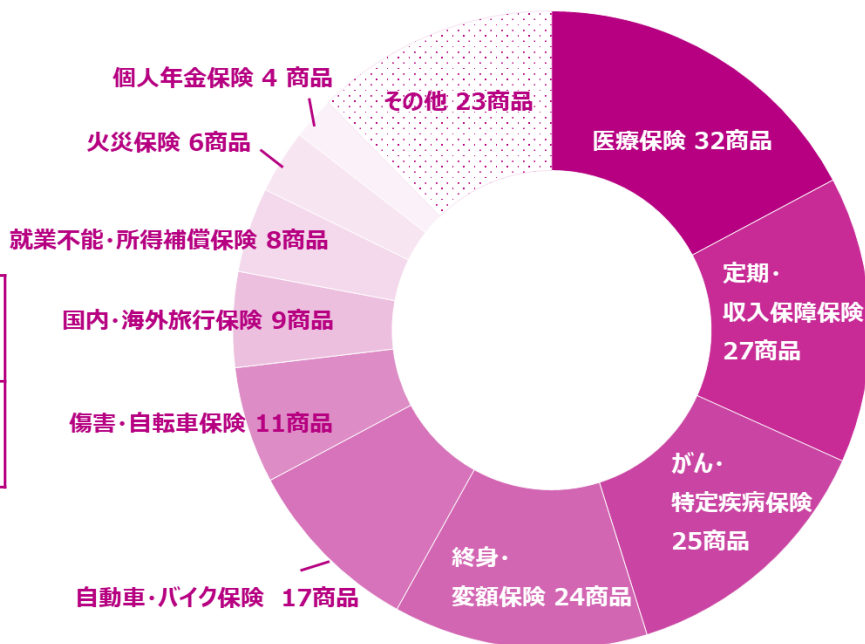
※当社が取扱う「イオンカード会員向け保険」及び「イオンバイク自転車あんしんバック」の保険契約件数は各保険の加入者数（被保険者数）を記載しております。

※2023年2月末時点

<評価指標③> 取扱商品数

お客様の加入目的・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	186商品
うちWeb限定商品	74商品



※2023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

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

オンラインほけん
相談はこちら

TOP > イオンカード会員さま専用保険

イオンカード会員さま専用保険

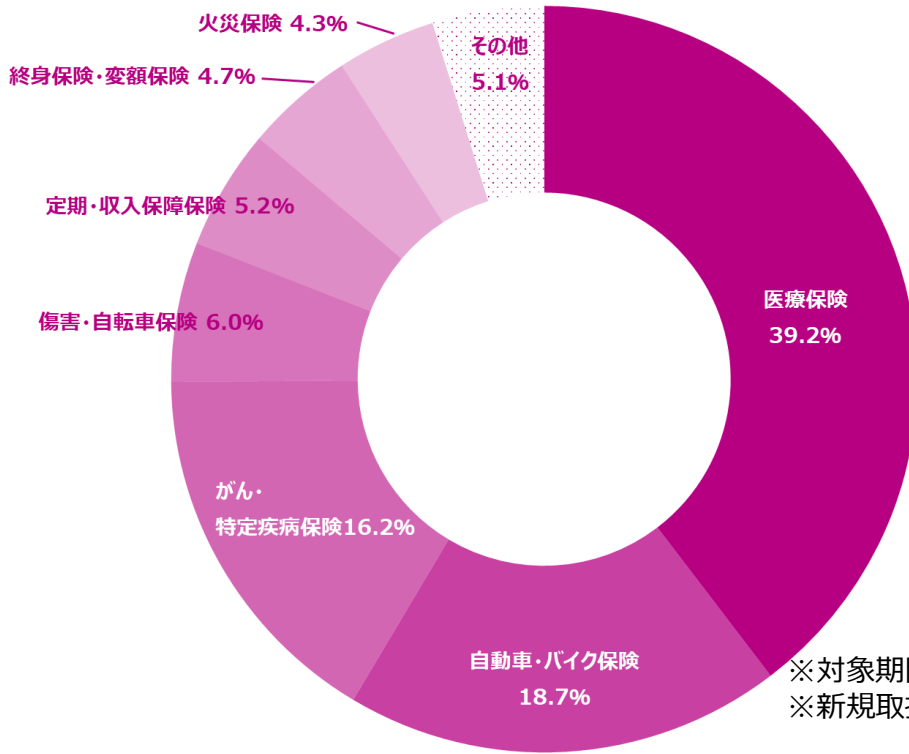
保険料が割安!
種類が豊富!
ポイントがたまる!

月額200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200円～の保険料で、
7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。

<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：2022年3月～2023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、2022年度は新たに12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

271名

※2023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>

96.1%

※対象期間：2022年3月～2023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> お客様の声

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、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) お客様の声・アンケート件数

全体

	件数	構成比
お褒めの言葉	683件	79.3%
どちらでもない	161件	18.7%
ご不満・ご要望	17件	2.0%
合計	861件	100%

ご高齢のお客様

	件数	構成比
お褒めの言葉	114件	56.2%
どちらでもない	82件	40.4%
ご不満・ご要望	7件	3.4%
合計	203件	100%

特定保険にお申込みのお客様

	件数	構成比
お褒めの言葉	30件	57.7%
どちらでもない	21件	40.4%
ご不満・ご要望	1件	1.9%
合計	52件	100%

保険契約をお乗り換えいただいたお客様

	件数	構成比
お褒めの言葉	36件	60.0%
どちらでもない	23件	38.3%
ご不満・ご要望	1件	1.7%
合計	60件	100%

※対象期間：2022年3月～2023年2月

(2) お褒めの言葉（抜粋）

● 今回の保険を申し込むまでいろいろと相談に乗っていただき、保障内容も一緒にパンフレットやパソコン画面を見ながら丁寧に分かりやすく説明していただいたのでとても安心して手続きすることができました。勧めてもらった保険も一つ一つ勧める理由なども説明していただいたので、こちらも納得して選ぶことができました。今後も機会があれば相談したいと思います。

● 店頭のパンフレットを見ていたら、声をかけられパンフレットを袋に入れてくださり対応がうれしかったです。それがきっかけで相談に伺いました。

● 母の契約の更新で困っていたとき親身になってもらい凄く嬉しかった。今、加入しているところは業務的で自分の保険であっても内容をなかなか答えてもらえない。やはり、高齢な母は対面でゆっくり話してもらえる所でないと感じはない。それを満たしてもらえた。本当に助けてもらい感謝してます。

(3) ご不満・ご要望（抜粋）

- 担当者の方がとても熱心で親切でした。店舗によって窓口の広さに違いがあるので、ベビーカー(車イス)でも余裕をもって入れるようなスペースを全店確保してほしいです
- 団体自動車保険の更新について、クレジットカードを持っていないので手続きが出来ない。WEB更改もやり方がよく分からず、完了通知も届かないのでちゃんと完了出来たか不安。
- 自動車保険の手続きのため、連絡したが、質問への回答がない。いつまで待たせるのか。

(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一例をご紹介します。

【事例1】

店舗によって窓口の広さに違いがあるので、ベビーカー(車イス)でも余裕をもって入れるようなスペースを全店確保してほしいです

- ・お客さまの環境整備に向け、保険ショップのうち、改装や移転が必要な店舗を選定し、個別に改装や広い区画への移転向け、調整を進めております。
- ・2022年度は2店舗が移転、増床を実施し、ベビーカー等でご来店いただける環境を整えることが出来ました。

【事例2】

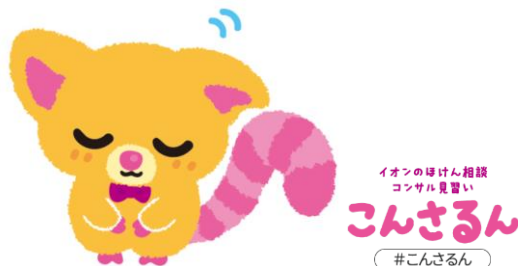
団体自動車保険の更新について、クレジットカードを持っていないので手続きが出来ない。WEB更改もやり方がよく分からず、完了通知も届かないのでちゃんと完了出来たか不安。

- ・ご案内八ガキの記載内容見直しやSMS等を活用した完了通知の配信を開始いたしました。
- ・保険料のお引落としについてはクレジットカード払いの他、口座振替での取扱いを開始し、クレジットカードをお持ちでないお客さまへの対応が出来る環境を整えました。

【事例3】

自動車保険の手続きのため、連絡したが、質問への回答がない。いつまで待たせるのか。

- ・コンタクトセンターの人員を増強するとともに、関西エリアに新たにコンタクトセンター拠点を設置し、お客さまからのご要望に対して迅速に対応する体制を整えました。



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「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。