

2021年度

『お客様から最も選ばれる保険代理店に向けた取り組み』

～KPI(重要業績評価指標)の設定および取り組み成果の公表～

1. コンプライアンス研修【原則2・3・7】

	2021年度「実績」	2022年度「目標」	備考
実施回数	12回	12回	毎月第2火曜日
自己点検回数	1回	1回	実施日 2021年5月7日

毎月第2火曜日をコンプライアンス研修日と定め、東京海上日動が提供する「コンプラ勉強プログラム(ミント先生)」を中心とした研修を、毎月欠かさず全員で読み合わせを実施しました。また、保険業法で求められる「代理店に対する体制整備義務」に関する自己点検を実施。その他、業務運営上でのミスが生じた際は、速やかに共有を図り、重大な不祥事に繋がることの無いよう、その都度 PDCA を実行し、再発防止に努めました。

2. お客様の声(ご不満)【原則2・5・7】

	2021年度「実績」	2022年度「目標」	備考
記録件数	85件	70回	
ミーティング回数	12回	12回	毎月第4火曜日

当社が策定したお客様の声対応マニュアルに従って、お客様の声の収集・記録を積極的に実施しました。2021年度は、DAP(2カメラ型)の機械的不具合が多発したこともあり、ご不満のお声が多数寄せられました。

3. 超保険 取組状況【原則2・6】

	2021年度「実績」	2022年度「目標」	備考
超保険化率	95. 1%	96. 0%	
3種目以上割合	43. 0%	45. 0%	
車両保険付帯率	82. 6%	83. 0%	
火災保険付帯率	56. 8%	58. 0%	
地震保険付帯率	99. 7%	100. 0%	
特定感染症危険補償	53. 4%	50. 0%	
(被保険者数)	(1, 004名)	(950名)	

超保険化への取組は、生損保一体でお客様をトータルでお守りできる仕組みであり、これまで多くのお客様にご契約を頂いており、当社では2021年度末で超保険化率95. 1%を達成。また、地道な営業活動により3種目割合も順調に伸ばすことができました。その他、新型コロナにも対応した「特定感染症危険補償特約付き傷害補償」の追加提案を実施。約1, 000名のお客様に新規でご契約頂きました。一方で、現在も新型コロナ感染による保険金請求の報告を多数頂いている状況で、当社は保

險金請求に必要な書類等のフォローもしっかりと社内で実施できるよう、万全なサポート体制を徹底し対応を継続中です。

4. ペーパーレス化の取組状況【原則6・7】

	2021年度「実績」	2022年度「目標」	備考
デジタル手続き率	51.8%	70.0%	らくらく手続き・リモらく・スマらく
WEB証券率	65.2%	75.0%	2021年度 全国代理店第1位 (専門の部)

お会いできる方には、原則全てデジタル手続きを実施。ただし、コロナによる感染状況の影響もあり、お客様と対面する機会が大幅に減少。結果、例年に比べて電話による募集(更新)手続きが増加。一定のペーパーレス化による手続きの成果を実践できました。一方で、WEB証券化への取り組みは、紙資源の削減による地球環境保全に繋がる社会貢献活動の一環として、2021年度も、多くのお客様からWEB証券化へのご理解とご協力を頂きました。

5. マイページ 登録状況 (東京海上日動)【原則2・6】

	2021年度「実績」	2022年度「目標」	備考
マイページ登録率	69.7%	73.0%	
マイページアプリ 登録連携率	65.8%	70.0%	2021年度 全国代理店第1位 (専門の部)

高齢者のスマホ保有者数がここ1～2年で増加したことにより、これまでマイページアプリの登録が出来なかった高齢者のお客様にも、ご登録頂くことが出来ました。また、対面できないお客様に対しても、当社の公式 LINE アカウントからお客様のメールアドレスを事前に取り付した上で、電話による募集(更新)手続きの際に、マイページならびにアプリをご登録頂きました。

6. 自動車保険 各種指標【原則2・6】

	2021年度「実績」	2022年度「目標」	備考
累計契約台数 (前年比)	779台 (102.4%)	800台 (102.6%)	ノンフリート契約のみ
車両保険付帯率	76.1%	76.5%	フリート契約含む
還流率	98.1%	98.0%	

契約台数の伸び率が102.4%と好調に推移した要因は、超保険メリットをお客様にしっかりと伝えていることや、デジタルを活用した新しいお客様との接点強化により、当社を優先してお声がけを頂けていることが大きいと感じます。また、還流率に関しても、前年と比べて約5%程度改善されており、これまでの取り組みが成果として表れています。

7. ドライブレコーダー（DAP）【原則2・6】

	2021年度「実績」	2022年度「目標」	備考
DAP付帯率	47.1%	50.0%	フリート契約は除く
1カメラ型	25台	20台	
2カメラ型	508台	520台	

2021年4月からは、以前からご要望の多かった前後方が同時に撮れる2カメラ一体型が発売され、当社も積極的な切り替えを推進した結果、この1年間で1カメラ型からの2カメラ型への切り替えが管理する DAP 全体の95%以上と、多くのお客様に安心をお届けすることができました。また、2021年度末時点における DAP 付帯率は全国13位となっており、全国的にもみても、トップ水準の高い付帯率を維持しています。

8. 提携先業者への紹介状況【原則2・6】

	2021年度「実績」	2022年度「目標」	備考
修理工場	14件	20件	ファブリカ広島
レンタカー手配	48件	50件	タイムズカーレンタル

2021年度は、コロナで車による外出が減少した影響なのか、例年に比べて事故受付件数も減少となりました。その影響もあって、提携先修理工場への誘導実績は減少しましたが、お客様からの一連の対応評価は概ね良好でした。また、提携先レンタカー会社からの手配については、業者（タイムズカーレンタル）との連携もスムーズで、特に目立った配車手配に関するお客様とのトラブルやご不満の声はありませんでした。

9. 公式 LINE アカウント登録状況【原則2・6】

	2021年度「実績」	2022年度「目標」	備考
登録者数	1724名	1850名	
情報配信回数 (LINE メッセージ)	12回	12回	毎月2回配信 (10日・25日頃)

当社が、公式 LINE アカウントを開設して丸4年が経過。すでに多くのお客様にご登録頂いており、お声がけも一巡した感もあって、大幅な登録者増とはいかなかったものの、最近スマホに切り替えた未登録者の高齢者を中心に、ご登録の推進活動を実施しました。今では、電話によるコミュニケーションにかわるツールとして、LINE@を活用したお客様対応が主流となりつつあります。その他、毎月2回程度はご登録されたお客様に向けて、様々な情報配信を実施した。