

2022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】

	2022年度「目標」	2022年度「実績」	備考	評価
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 2022年6月30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たほか、令和4年11月からは日本代協が提供する「日本代協アカデミー」によるコンプライアンス講座を導入し、さらなる体制整備の強化を図るなど、重大な不祥事に繋がることの無いよう、適時 PDCA を実践しました。

2. お客様の声(ご不満)【原則2・5・7】

	2022年度「目標」	2022年度「実績」	備考	評価
記録件数	50件	41件		×
ミーティング回数	12回	12回	毎月第4火曜日	○

記録件数が昨年度よりも29件減少し、ご不満が少なくなった事は良かった点であったが、一方で、社員一人一人のお客様の声を収集・記録する意識が乏しい時期もあり、社内におけるお客様の声の収集・記録への前向きな意識継続と改善が必要であった点は今後の課題となった。

3. 超保険 取組状況【原則2・6】

	2022年度「目標」	2022年度「実績」	備考	評価
超保険化率	96.0%	94.6%		×
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%		○

超保険化率は前年度95.1%から94.6%に低下してしまった。原因は、コロナ感染拡大による対面率の低下により、解約が増加したことが主な要因であった。一方で、超保険化率は全国的にも依然高い水準であり、今後もより一層の超保険のメリットを活かしたお客様本位の業務運営に努めることを社員全員で確認した。

4. ペーパーレス化の取組状況【原則6・7】

	2022年度「目標」	2022年度「実績」	備考	評価
デジタル手続き率 (らくらく手続きシリーズ)	70.0%	84.6%	2022年度 全国代理店第2位(専業)	○
WEB証券率	75.0%	76.1%	2022年度 全国代理店第1位(専業)	○

2022年度上半期は、新型コロナウイルス感染拡大の影響もあり、対面によるお客様との更新手続きが思うように実施できず、電話による更新手続きが多くなった。一方で、リモート(オンライン)による更新手続きを積極的に推進する事が出来た点は、今後のお客様との接点強化の多様性を実現する上でも、非常に大きな自社の強みとなった。

5. マイページ 登録状況 (東京海上日動)【原則2・6】

	2022年度「目標」	2022年度「実績」	備考	評価
マイページ登録率	73.0%	74.6%		○
マイページアプリ 登録連携率	70.0%	72.3%	2022年度 全国代理店第1位(専業)	○

マイページ登録率ならびにマイページアプリ登録連携率への推進は、2021年度に続いて東京海上日動全国代理店の中でトップをキープした。今後は、新しく追加されたDAP2カメ(オリジナルドラレコ)専用アプリの登録推進を積極的に進め、お客様へのデジタルによる付加価値の提供を強化していく。

6. 公式 LINE アカウント登録状況【原則2・6】

	2022年度「目標」	2022年度「実績」	備考	評価
累計登録者数 (有効者数)	1850名 (1500名)	1941名 (1553名)		○
LINE 配信回数	24回	24回	毎月2回程度配信 (10日・25日頃)	○

当社が、公式 LINE アカウントを開設して丸5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、毎月最低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。また、令和4年1月より公式Instagramも開設し、SNSを活用した情報発信を積極的に推進できた。

7. 「がん保険」新規契約件数【原則2・5】

	2022年度「目標」	2022年度「実績」	備考	評価
がん保険契約件数 (あんしん生命)	50件	85件		○

「ガンからお客様をお守りする」を掲げて、2022年度下期よりがん保険の提案を積極的に推進した。特に、自由診療特約のメリットをお客様に丁寧に説明して追加提案を実施し、多くのお客様にがん保険をご契約頂けた。