

# お客さま本位の業務運営方針に対する取り組み状況

2021年5月21日

ノバリ株式会社 保険募集委員会

当社は「お客さま本位の業務運営方針」を定め、その実践のため「お客さま本位の業務運営方針に対する取り組み内容と KPI 指標について」の各種取り組みを実施しています。ここに 2020 年度の取り組み結果について纏め、公表いたします。

以降、年度毎に取り組み結果につきましては、各 KPI の達成度合いと共に当社ホームページ<<https://www.novari.co.jp/>>にて公表してまいります。

## 【1】お客さまアンケート集計結果

### ■取組内容で定めた「KPI の設定、および公表内容」

#### ┆お客さまアンケートの評価集計

※各項目でお客さま満足度 80%以上を目指します

### ■お客さまアンケートの評価方法

□対象：2020 年に当社でお申し込みされたお客さまの内、アンケート回答いただいた方

□収集方法：当社所定のお客さまアンケート用紙の郵送回収、対面記入、および電話ヒアリング

□評価：お客さまの回答し易さを考慮し、各項目にて三段階評価

### ①回答者

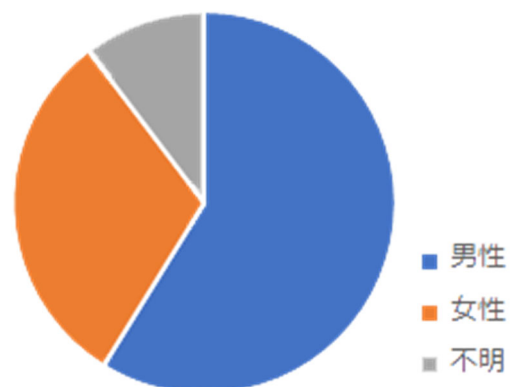
□回答者数：2,248 名

※占率は小数点第二位を四捨五入しています

#### <回答者の性別分布>

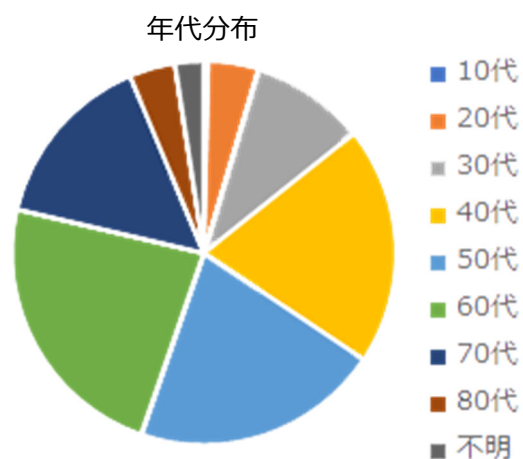
性別	人数	占率 (%)
男性	1,443	64.2
女性	570	25.4
不明	235	10.5

性別分布



<回答者の年代分布>

年代	人数	占率 (%)
10代	2	0.1
20代	106	4.7
30代	286	12.7
40代	470	20.9
50代	471	21.0
60代	429	19.1
70代	324	14.4
80代	83	3.7
不明	77	3.4



①今回の保険商品のご案内はいかがでしたか。

回答	回答者数 (名)	占率 (%)
すごくよかった	740	32.9
満足した	1,310	58.3
もう少しと感じた	177	7.9
無回答	21	0.9

②今回担当したスタッフはいかがでしたか。

回答	回答者数 (名)	占率 (%)
すごくよかった	967	43.0
満足した	1,113	49.5
もう少しと感じた	144	6.4
無回答	24	1.1

③今回のご相談のお時間は適していましたか。

回答	回答者数 (名)	占率 (%)
適していた	1,704	75.8
適していなかった	251	11.2
どちらとも思わない	245	10.9
無回答	48	2.1

④今回の相談で、ご自分に合った保険は見つかりましたか。

回答	回答者数（名）	占率（％）
すごく合っている	679	30.2
満足している	1,230	54.7
まあまあと思う	296	13.2
無回答	43	1.9

⑤次の保険相談も、当社で相談したいと思われますか。

回答	回答者数（名）	占率（％）
是非したい	1,272	56.6
してもよい	740	32.9
どちらとも思わない	193	8.6
無回答	43	1.9

<フリーコメント例>

- ・年末に体調を崩し点滴をしていた状態でしたので、貴社でスピーディーに進めていただき大変助かりました。保険契約継続証届きました。ありがとうございます。
- ・ドライブレコーダーを検討していたので、タブレットで説明してもらって良かったです。
- ・いつもお世話になってます。何年かに一度利用するたびに、ノバリで良かったと思っています。一生利用したいです。宜しくお願い致します。
- ・いつも親身に対応いただき、たいへん助かっています。安心してお任せできますし、何かあった時も頼りにしています！今後もよろしくお願い致します！
- ・住居の方もノバリ様でお世話になってます。ご対応が的確で早く、安心して相談できます。これからもよろしくお願い致します。
- ・すごく良かったを付けたかったのですが、担当の方とメールのやり取りで突然返信がなくなり、こちらから電話したところ、コロナウイルスでテレワークしていた為と返答がありました。その対応の部分で少し不安となった為、満足したにチェックを入れました。今後とも宜しく致します。
- ・こちらの質問にきちんと説明して下さいました。大変細部に至る事まで、よくわかる様にして下さいます。気持ちよくスムーズにお話をきく事が出来ました。ありがとうございます。
- ・日頃自宅に居ても留守番電話にしておりますので何かありましたら通話録音をお願いします。折り返し電話します。
- ・パンフレットの同封だけでなく、最近の商品の傾向や補償の組み方の提案(根拠つき)などあれば、もっと満足度が上がると思います。
- ・最初二度ほどお話しして、その後はお客様からの電話を待つ姿勢が良かったです。
- ・今回は、パンフレットが同封されていたので参考になった。保険の書類等は、理解しにくい、但し書が多い。その点図解は、ポイントを得ている。

- ・遅れて申し訳ありません。つい忘れてしまうのですが何度もご連絡いただき助かっています。いつも申し訳ありません。
- ・この度は、お世話になります。昼夜問わずご相談に乗って頂きありがとうございました。そして、何より迅速なご対応、誠にありがとうございました。とても助かりました。今後ともよろしくお願い申し上げます。
- ・介護など諸事情により行けなくなっている山荘。せめて外観からの安全確認をお願いしましたところ、快諾をして頂いた事に感謝しております。今までは東京のオフィスでの契約でしたが現地に変更してよかったと思っております。
- ・先日は更新時に勝手申してすみませんでした。快く応じて下さり丁寧にご説明いただきましてありがとうございました。今後ともよろしくお願い致します。
- ・こちらのミスで失効直前でフォローいただき、無事に更新できました。とても助かりました。ありがとうございました。
- ・いつも、記入する場所にシールを貼って下さるので、助かります。これからも宜しくお願いします。
- ・メール等で親切に対応してもらい、ありがとうございました。他県にもかかわらず、すぐに連絡してもらえる早さであったので周囲の友達にもオススメしたいと思います。
- ・前回手続きが非常に時間がかかりました。今はネットの時代ですから、とにかくスピーディーにお願いします。万が一災害にあった時、早く手続きできないと困ります。

## 【2】お客さまからの声集計結果

### ■取組内容で定めた「KPIの設定、および公表内容」

#### ┃お客さまからの声の収集・集計

※より多くお客さまの声を収集し業務改善に活かすため、前年比 1.1 倍のお客さまからの声を収集します

### ■お客さまからの声の収集・集計方法

□対象：2020 年にお客さまから下記申出区分のご意見等をいただいたもの

- ①お褒めの言葉
- ②お問い合わせ・ご相談・ご要望
- ③ご不満
- ④その他

□収集方法：お客さまからいただいたご意見等を募集人が社内ツールで申告

□お客さまからの声件数：2,208件（2019年は1,866件）

※占率は小数点第二位を四捨五入しています

<お客さまからの声の申出区分毎集計>

申し出区分	2020年	
	件数	占率（%）
お褒めの言葉	174	7.9
お問い合わせ・ご相談・ご要望	1,582	71.6
ご不満	426	19.3
その他	26	1.2

<お客さまからの声の原因区分毎集計>

申し出区分	2020年	
	件数	占率（%）
接客・対応	375	17.0
申込	606	27.4
保全	414	18.8
契約内容確認	175	7.9
収納	170	7.7
保険金・給付金	335	15.2
個人情報関連	3	0.1
保険会社関連	40	1.8
その他	90	4.1

□お客さまからの声の例と共有・改善等の検討結果

①ドライブレコーダー関連の注意事項

[お客さまからの声]

2/5 始期の自動車保険更改でドラレコの特約を追加、1/31 に取付済み。昨日まで特に何もなかったが、今朝走り始めたら安全支援アラートの反応が異常に増えてしまっている。どうにかならないか？

[きっかけ（出来事など）]

今朝からの運行で急に昨日と違う反応をするようになった。

[対応案（事前にできること）]

保険会社のサポートデスクで十分な対応があった。異常の原因として、エンジン始動後本体が起動する前(約 45 秒)に走り始めてしまうと、内蔵のジャイロの位置がずれてしまう事があり、反応異常を起こす可能性がある。

一度安全で水平な場所でエンジンを停止し、サイトエンジンを始動、本体の起動を待ってから発進して様子を見てもらえるようにと依頼された。また、衝突接近アラートについては、取付時のセットアップで地平線の設定が地面の線より上すぎると過剰に反応し、下すぎると反応が悪くなるという事象が発生するとの事。

今回の不具合は停車中に前を通った自転車に対して衝突接近アラートが反応していて明らかな異常反応であったため、その場で代替器を手配してくれた。

保険会社のサポートデスクは代理店からの問い合わせでも、きちんと回答してくれるので、発生している事象をなるべく具体的に聞き取ることが重要だと思います。

[共有・改善等の検討結果]

ドラレコ関連のご不満が散見される。情報提供の一環として、付帯されるお客様には万一の場合の連絡先をご案内することを推奨する。

## ②家族向け自動車保険案内ツールの活用

[お客さまからの声]

子供が今合宿に行っていて、今月末に免許が取れる予定なのですが、子供が車に乗るためには保険料がだいぶ高くなりますよね？安くなる方法を教えて欲しい。

[きっかけ（出来事など）]

免許が取れる前（今月末まで）に車を購入予定だが、知り合いの方が、保険屋さんだったら安く入れる方法を知っているから聞いてみたらと言われた。

[対応案（事前にできること）]

三井住友海上の「家族でトクする自動車保険の入り方」という冊子がわかりやすく良いと思いますが、更改手続きの時などに年相応の子供様がいるご家庭へ事前に郵送してあげていると、早い段階から家族で相談も出来て良いと思います。他の保険会社にもこのような冊子があればよいと思います。

[共有・改善等の検討結果]

お客さまのために三井住友海上の「家族でトクする自動車保険の入り方」は確かに良いツールだと思われる。各部署、各募集人が全員備え付けておくことを推奨する。

### ③お客さまへの情報提供に繋がる共有

#### [お客さまからの声]

今回、日帰り入院でばね指の手術を受けましたが、給付金の支払い額が15万5千円も入っていました。こんなにもらって良いのか？間違いではないのか？との事。間違いではない事をお伝えすると、今回の見直しで短期入院にも手厚い保険に見直しもらった。すごく良かったので知人にも見直しをお勧めしたいとの事。

#### [きっかけ（出来事など）]

今まで他社で保険を掛けていたが、以前給金を受けた時には今回の半分以下だった為。給付金の内訳は、日帰り入院=5千円。入院一時金=10万円。入院ありの手術=5万円。合計=15万5千円。

#### [対応案（事前にできること）]

短期入院が増加している現状に合わせて保険も見直しをお勧めする事で、お客様の満足度も上がる。

#### [共有・改善等の検討結果]

お客さまは、給付があって初めて保険に入っていてよかった、と思わるが、その事例と思われる。このため、この事例を用いて、短期（日帰り）でも給付される商品の情報提供をツール作成などを通じてできればお客さまのためにも有用と考えられる。

## 【3】保険商品の取扱い数の集計

### ■取組内容で定めた「KPIの設定、および公表内容」

┆ 年間で当社にて取り扱った保険会社別 保険商品取扱数の集計と公表

### ■保険会社別 保険商品取扱数の収集・集計方法

対象：当社事業年度-2019年度（2019年8月-2020年7月）に取扱のあったもの

収集方法：事業報告書から抜粋

■当社にて取り扱った保険商品の年間集計

※当社 2019 年度事業報告書より抜粋（対象期間 2019 年 8 月-2020 年 9 月）

①生命保険会社別

No	取扱商品数	取扱保険会社
1	21	アクサ生命保険株式会社
2	11	アフラック生命保険株式会社
3	15	エヌエヌ生命保険株式会社
4	6	FWD 富士生命保険株式会社
5	17	オリックス生命保険株式会社
6	19	ジブラルタ生命保険株式会社
7	37	ソニー生命保険株式会社
8	19	SOMPO ひまわり生命保険株式会社
9	-	第一生命保険株式会社 ※新規乗合のため取り扱いなし
10	18	大同生命保険株式会社
11	-	チューリッヒ生命保険株式会社 ※新規乗合のため取り扱いなし
12	33	東京海上日動あんしん生命保険会社
13	18	日本生命保険相互会社
14	-	ネオファースト生命保険株式会社 ※新規乗合のため取り扱いなし
15	-	はなさく生命保険株式会社 ※新規乗合のため取り扱いなし
16	12	マニユライフ生命保険株式会社
17	3	三井住友海上あいおい生命保険株式会社
18	19	メットライフ生命保険株式会社
19	-	メディケア生命保険株式会社 ※新規乗合のため取り扱いなし

②損害保険会社別

No	取扱商品数	取扱保険会社
1	79	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
2	4	AIG 損害保険株式会社
3	4	共栄火災海上保険株式会社
4	3	ジェイアイ傷害火災保険株式会社
5	38	セコム損害保険株式会社
6	2	セゾン自動車火災保険株式会社
7	4	損害保険ジャパン日本興亜株式会社
8	51	Chubb 損害保険株式会社
9	4	東京海上日動火災保険株式会社



10	17	日新火災海上保険株式会社
11	24	ニューインディア保険会社
12	92	三井住友海上火災保険株式会社
13	14	楽天損害保険株式会社

③少額短期保険会社別

No	取扱商品数	取扱保険会社
1	1	アイアル少額短期保険株式会社
2	1	ジャパン少額短期保険株式会社
3	2	日本ペット少額短期保険株式会社
4	1	ユニバーサル少額短期保険株式会社

以上