

お客さま本位の業務運営方針に対する取り組み状況

2022年3月10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 2021 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：2021 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

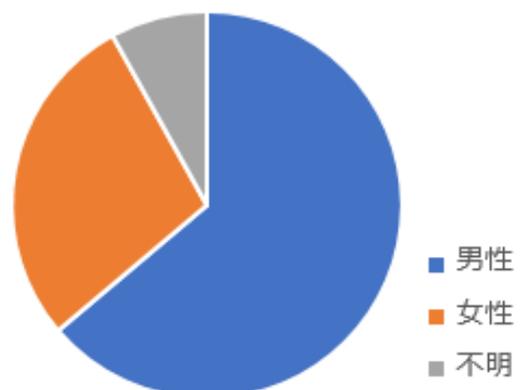
□回答者数：2,202 名（2020 年は 2,248 件）

※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>

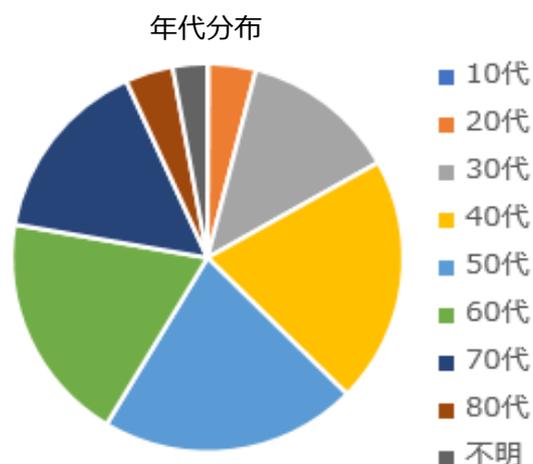
性別	人数	占率 (%)
男性	1,405	63.8
女性	620	28.2
不明	177	8.0

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	86	3.9
30代	283	12.9
40代	452	20.5
50代	468	21.3
60代	421	19.1
70代	340	15.4
80代	87	4.0
不明	63	2.9



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	735	33.4
満足した	1,267	57.5
もう少しと感じた	189	8.6
無回答	11	0.5

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	948	43.1
満足した	1,078	49.0
もう少しと感じた	155	7.0
無回答	21	1.0

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	77.4
適していなかった	136	6.2
どちらとも思わない	319	14.5
無回答	43	2.0

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	699	31.7
満足している	1,131	51.4
まあまあと思う	339	15.4
無回答	33	1.5

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	1,134	51.5
してもよい	822	37.3
どちらとも思わない	215	9.8
無回答	31	1.4

<フリーコメント例>

- ・書類の記入が、とても分かりやすくなっていますので助かります。
- ・この度は、時間のないなかでの相談でしたが、大変お世話になりました。ありがとうございました。
- ・長年担当していた方がやめられて、今回初めての方から書類が届きました。なにか有った時には書かれている担当者に連絡させてもらいます。よろしくお願い致します。
- ・いつも適切に対応して頂きありがとうございます。今後共宜しくお願い致します。
- ・損害率の悪化により料率改定、見直しがある場合、見積書の保険料に、前年との差異を一言、記入してほしい。
- ・担当の対応は良かったです。資料の送付も早くして頂けました。
- ・今まで、保険には、なかなか入れなくて現在も無保険に近い状態です。いろいろご提案ください。
- ・協会の新賠償保険(毎年更新)について、加入忘れがあったが担当者のフォローで加入することができました。ありがとうございます。
- ・車両保険は出来れば加入したいが、保険料がもっと安くなって欲しいです。
- ・タブレットでの申し込みがとても良かったです。
- ・私の場合(建物の状況)を勘案しないレコメンドが送り付けられてきて、それをこちらから電話確認しなければならない。レコメンドをするなら、確かにそうすべきという内容のみを理由とともに送付すべきだと思います。保険はただでさえわかりにくいものを分かりやすくして、自分にあっているという納得させるのが御社の仕事なのに残念です。電話対応の方は分かりやすかったです。。。
- ・去年と同じ補償の内容だが、23,610円値上がりしている。同封のパンフレットに改定の案内は載っているが、具体的に担当さんが計算、説明した資料を作成し、同封していただきたい。いつも同じ資料のみ送ってくるのは機械的すぎると思います。11月更新分はそうようにして下さい。

- ・契約意志確認をしたならば、書類の送付が遅すぎます
- ・担当引き継ぎはしっかりやって下さい。毎回面倒です。
- ・交通安全講習会の内容の打ち合わせができてよかった
- ・何が適しているのか、全く分からない。対面で、相談できればと思います。
- ・今回は継続のため書類のみでしたが、わかりやすく印がついておりスムーズに記入ができました。
- ・自宅の地震保険の保険料の？上幅にびっくりして相当考えてから以前と同じにする決断をした。
- ・年齢条件を細かく説明有り。保険料が安くなり助かった。
- ・何時もお世話になっています。感謝しています。ありがとうございます。頼りにしています！！
これからもどうぞ宜しくお願い致します！！
- ・満期更新時には、加入中の保険会社と同額程度の他の保険会社の商品の提案がいくつかあっても良かったと思う。
- ・重要事項説明書の字が小さすぎて読めない。

【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：2021 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：2,939 件（2020 年は 2,208 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	2021 年	
	件数	占率 (%)
お褒めの言葉	315	10.7
お問い合わせ・ご相談・ご要望	2,169	73.8
ご不満	348	11.8
その他	107	3.6

<お客さまからの声の原因区分毎集計>

申し出区分	2021 年	
	件数	占率 (%)
新規・追加相談	614	20.9
更改	615	20.9
保全・異動・解約	619	21.1
契約内容確認	306	10.4
収納	121	4.1
保険金・給付金	524	17.8
個人情報関連	4	0.1
保険会社関連	63	2.1
その他	73	2.5

□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]

ドライブレコーダーの特約を付帯、ディーラーに設置してもらったが設定に3時間かかった。また、充電不良の不具合で交換となった。

[きっかけ (出来事など)]

通信に相当な時間がかかる様子などから設定に時間がかかり、かなりの時間を待たされた。また、実際に走行したところ、充電不良で交換対応となったが、ディーラーにまた設置してもらう場合は再度お金がかかるかもしれない。保険会社のカスタマーセンターでは、設定方法は電話で説明・ご自身で設定、と案内があったが、その対応に少し不満。「こんなものなんですか?」とのご意見。

[対応案 (事前にできること)]

保険会社のドライブレコーダーは、1カメラ型は取付・立ち合いの経験もあり設定にはさほど時間はかか

らないが、4月発売の2カメラ型は、提携工場のフィードバックによると通信に相当な時間がかかり1時間半～2時間ほど設定に時間がかかる上、設定が完了しなければ最初からやり直しとなる。常にクルクルと画面表示が回っている状態が30分くらい続くので進んでいるのか、不備で止まっているのか取付業者ですら分からない。ファームウェアの更新により、取付設定の進捗状況を分かりやすくパーセンテージで表示するなどの改善が必要と思われる。

[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ため保険会社への報告をする。また代理店側でも情報提供が行えるよう「ドラレコお問合せ・ご不満一覧表」を作成し対応例を付け加えたうえで各オフィスに通達した。

② お客さまへの情報提供に繋がる共有

[お客さまからの声]

傷害保険の更新で訪問した際に、新型コロナウイルス感染症の話題をお話し、特定感染症特約をプラスで付帯すると、ケガ以外に新型コロナウイルス感染症の入院通院も対象になることにも触れ、保険料は月280円のプラスとなる旨を説明すると、「それだけの保険料なら付けたい」と言われ、付帯することとなった。

[きっかけ（出来事など）]

お客さまは新型コロナウイルス感染症を心配している状況であった。その中で、保険での補償が保険料の負担を少なく対応できるのであれば特約付帯したい、という経緯。

[対応案（事前にできること）]

事前に特定感染症特約付帯した場合の保険料を試算しておき、お客さまへいつでもご提案できる準備をしておく。

[共有・改善等の検討結果]

お客さまのタイミングや社会情勢を汲み取ったご提案が重要。お客さまのニーズを予想した情報提供ができるよう、当事例の全社共有を通じて態勢整備の働きかけをおこなう。

③ 周辺知識を活用したご提案

[お客さまからの声]

色々相談に乗ってもらえてよかった。保険相談だけではなく、現在の経済状況から将来のことまで考えてもらって嬉しかったです。

[きっかけ（出来事など）]

過去に他代理店で保険相談したことがあったが、その時はここまでの相談はできなかった模様。

[対応案（事前にできること）]

ファイナンシャルプランナー資格などの取得、お客さまからの信頼を得る他、お客さまのご要望にレスポンスよく反応できるよう備える。

[共有・改善等の検討結果]

お客さまの将来まで想定した提案をしたことをご満足いただけた事案。当社では、より多くの募集人がお客さまへ寄り添ったご提案ができるようファイナンシャルプランナー資格取得を推奨する。

④高齢のお客さまへの対応

[お客さまからの声]

こんなに丁寧に説明してもらって本当にありがとうございます。前の代理店さんの時ってこんなことなかったです。今後ともよろしく願います。〇〇さんが連絡つかないときは、あなたでも大丈夫ですか？

[きっかけ（出来事など）]

高齢者募集に対応して2回目の契約確認の際、契約者に説明したところ、記名被保険者である奥様にも契約説明しておいてもらいたいと依頼を受けた。奥様にも契約説明をしたところ、上記お言葉をいただきました。

[対応案（事前にできること）]

2回目の確認なんかいらないんだよ、と言われるケースもあり、少々、心折れることもありますが、このように感謝のお言葉をいただくと大変励みになります。今後も顧客本位の業務運営の原則に基づき、更に信頼される代理店を目指し精進して参りたいです。

[共有・改善等の検討結果]

高齢者募集においてはお客さまにも負担をお掛けすることがありますが、好反応を示してくださる方もいるという事例。当事例を全社共有し、正しい高齢者募集の取り組みの徹底に努める。

【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」

Ⅰ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-2020年度（2020年8月-2021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 2020年度事業報告書より抜粋（対象期間 2020年8月-2021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	14	アフラック生命保険株式会社
3	16	エヌエヌ生命保険株式会社
4	3	FWD 生命保険株式会社 ※2021年11月より社名変更
5	55	オリックス生命保険株式会社
6	13	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	24	SOMPO ひまわり生命保険株式会社
9	24	第一生命保険株式会社
10	18	大同生命保険株式会社
11	7	チューリッヒ生命保険株式会社
12	26	東京海上日動あんしん生命保険会社
13	23	日本生命保険相互会社
14	10	ネオファースト生命保険株式会社
15	7	はなさく生命保険株式会社
16	14	マニユライフ生命保険株式会社
17	13	三井住友海上あいおい生命保険株式会社
18	23	メットライフ生命保険株式会社
19	7	メディケア生命保険株式会社

②損害保険会社別

No	取扱商品数	取扱保険会社
1	80	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	37	セコム損害保険株式会社
6	1	セゾン自動車火災保険株式会社
7	89	損害保険ジャパン株式会社
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	14	ニューインディア保険会社
12	107	三井住友海上火災保険株式会社
13	20	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	2	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	2	ユニバーサル少額短期保険株式会社

以上