

お客様本位の業務運営の取組状況~KPI~

お客様本位の業務運営に関する取組状況を定量的に評価し公開します。

株式会社ノーダスは、「お客様本位の業務運営方針」を策定し、2018年9月より公表しています。同時に、その取組状況を定量的に評価する成果指標（以下、KPI ※1）を設定し、各KPIの定期的な集計と活用を通して、方針に則した事業活動が継続できているかをここに報告します。各数字は、2023年7月1日から2024年6月30日の1年間、または2024年6月30日現在のものです。

※1 KPI：Key Performance Indicator

1. 取扱保険会社数：31社

保険代理店として、お客様本位の業務運営方針の下、変わりゆくニーズにマッチした商品ラインナップ形成のために、新しく取り扱う保険会社を随時検討しています。生命保険はアクサ生命とアクサダイレクト生命の合併により、前回から1社減の22社、損害保険は増減なし9社の合計31社です。

2. 新契約取扱件数：8,294件

前回から344件増（約4.3%増）の8,294件の新契約を取り扱う機会をいただきました。（生命保険は228件増の1,431件、損害保険は116件増の6,863件です。）

3. お客様の声（ご不満）：7件

ご不満のお声を7件いただきました（前回より1件減）。お客様から直接いただくご意見は貴重な情報として、都度全社で共有し業務改善に努めております。引き続きお客様の声には真摯に対応してまいります。

4. FP資格保有者率 ※2：91.4%

生命保険・損害保険提案において商品知識が豊富であることは当然のこと、お客様にきちんと納得して契約いただくためには保険の周辺知識にも精通する必要があります。新人採用により、FP資格保有者率は前回の94.1%から91.4%にダウンしました。常に90%以上を維持し、さらに高い保有者率となるよう、社員にはFP資格の取得を推奨していきます。

※2 FP資格保有者率：CFP・AFP・FP1級・FP2級・FP3級・認定生命保険士・生命保険協会認定FP(TLC)
のいずれかを取得している社員数 / 全社員数

5. 定期研修回数：141回

定期研修を141回、開催しました（前回から1回増）。社員全員のレベルアップになるよう、経営理念、お客様本位の業務運営方針、コンプライアンス、保険商品情報、保険会社からの通達、関連情報等を社員全員で共有する定期研修の時間を設けています。

6. 生命保険早期消滅契約 ※3 率：2.1%

生命保険早期消滅件数 / 生命保険全契約件数は、2.1%という結果です（前回から0.8%増）。ライフプランニングやお客様のご希望・ご意向の把握を徹底し、加入時に十分に納得いただくとともに、加入後もお客様が不安にならないようにフォローを行う、保険代理店として当たり前のことを繰り返し、早期消滅契約率がさらに低くなるよう努めます。

※3 生命保険早期消滅契約：契約後6カ月以内の解約・失効等

7. 高齢のお客様との契約時の親族同席率：68.1%

高齢者（70歳以上）契約のうち、[70歳未満の親族同席者のある契約者数] / [高齢者（70歳以上）全契約者数]は、68.1%という結果です（前回から14.6%増）。親族の同席を推奨し続けた結果、前回より14.6%増加となりました。高齢のお客様との契約については特に慎重に進めるために、今後も継続して70歳未満の親族の同席の推奨を進めていきます。

8. 生命保険・損害保険の両保険共通のお客様率：7.4%

[生命保険・損害保険のどちらも契約いただいているお客様数] / [全お客様数]は、7.4%という結果です（前回から3.2%減）。期間中、多くの損害保険の契約移管をいただいたという要因はあるものの、常に前回は上回るよう、対策を検討します。

9. お客様アンケート結果（2024年6月 実施）

5回目の「お客様アンケート」を実施しました。対象期間中に契約をいただいたお客様の中からこれまでの4回と同様に1,000件（生命保険のお客様500件、損害保険のお客様500件）を抽出し、往復はがきにて協力をお願いしたところ、今回は下表のとおり、264件のお客様から課題に気づく機会をいただきました。特に不満に関しての項目には早期に改善するよう努めます。また、これまでと同様に、アンケートの項目以外にたくさんのお叱り、お褒め、ご質問、ご依頼等をいただき、それらのお言葉も合わせて、よりよい業務運営ができるよう活かしてまいります。あらためて本当にありがとうございました。引き続き株式会社ノーダスの社員一同、お引き立てをよろしくお願い申し上げます。

お客様アンケート発送数と回答数

| | 発送数 | 回答数 | 回答率 |
|----------|--------|------|-------|
| 生命保険のお客様 | 500件 | 172件 | 34.4% |
| 損害保険のお客様 | 500件 | 92件 | 18.4% |
| 合 計 | 1,000件 | 264件 | 26.4% |

参考) 前回

| | 発送数 | 回答数 | 回答率 |
|----------|--------|------|-------|
| 生命保険のお客様 | 500件 | 161件 | 32.2% |
| 損害保険のお客様 | 500件 | 98件 | 19.6% |
| 合 計 | 1,000件 | 259件 | 25.9% |

各アンケート項目とそれぞれの集計結果、前回との比較は以下の通りです。

(1) 多くの商品の中でお客様のご意向に沿った商品を提案していると感じましたか？

| | はい | | いいえ | | 未記入 | | 合 計 | |
|------|------|--------|-----|------|-----|------|------|--------|
| 生命保険 | 172件 | 100.0% | 0件 | 0.0% | 0件 | 0.0% | 172件 | 100.0% |
| 損害保険 | 89件 | 96.7% | 3件 | 3.3% | 0件 | 0.0% | 92件 | 100.0% |
| 合 計 | 261件 | 98.9% | 3件 | 1.1% | 0件 | 0.0% | 264件 | 100.0% |

参考) 前回

| | はい | | いいえ | | 未記入 | | 合 計 | |
|------|------|--------|-----|------|-----|------|------|--------|
| 生命保険 | 161件 | 100.0% | 0件 | 0.0% | 0件 | 0.0% | 161件 | 100.0% |
| 損害保険 | 92件 | 93.9% | 4件 | 4.1% | 2件 | 2.0% | 98件 | 100.0% |
| 合 計 | 253件 | 97.7% | 4件 | 1.5% | 2件 | 0.8% | 259件 | 100.0% |

多くのお客様から意向に沿った提案をしていると感じていただきましたが、損害保険において3件、そうではないとの回答がありました。0件を目指して品質改善に努めます。

(2) 保険商品について知識や説明力は十分と感じましたか？

| | はい | | いいえ | | 未記入 | | 合 計 | |
|------|------|--------|-----|------|-----|------|------|--------|
| 生命保険 | 172件 | 100.0% | 0件 | 0.0% | 0件 | 0.0% | 172件 | 100.0% |
| 損害保険 | 89件 | 96.7% | 3件 | 3.3% | 0件 | 0.0% | 92件 | 100.0% |
| 合 計 | 261件 | 98.9% | 3件 | 1.1% | 0件 | 0.0% | 264件 | 100.0% |

参考) 前回

| | はい | | いいえ | | 未記入 | | 合 計 | |
|------|------|--------|-----|------|-----|------|------|--------|
| 生命保険 | 161件 | 100.0% | 0件 | 0.0% | 0件 | 0.0% | 161件 | 100.0% |
| 損害保険 | 91件 | 92.9% | 5件 | 5.1% | 2件 | 2.0% | 98件 | 100.0% |
| 合 計 | 252件 | 97.3% | 5件 | 1.9% | 2件 | 0.8% | 259件 | 100.0% |

前回同様の高い評価をいただきました。

(3) 生命保険のお客様に「担当者から損害保険のご案内はありましたか？」、
損害保険のお客様に「担当者から生命保険のご案内はありましたか？」

| | はい | | いいえ | | 未記入 | | 合 計 | |
|------|------|-------|-----|-------|-----|------|------|--------|
| 生命保険 | 119件 | 69.2% | 46件 | 26.7% | 7件 | 4.1% | 172件 | 100.0% |
| 損害保険 | 52件 | 56.5% | 38件 | 41.3% | 2件 | 2.2% | 92件 | 100.0% |
| 合 計 | 171件 | 64.8% | 84件 | 31.8% | 9件 | 3.4% | 264件 | 100.0% |

参考) 前回

| | はい | | いいえ | | 未記入 | | 合 計 | |
|------|------|-------|-----|-------|-----|------|------|--------|
| 生命保険 | 109件 | 67.7% | 44件 | 27.3% | 8件 | 5.0% | 161件 | 100.0% |
| 損害保険 | 68件 | 69.4% | 28件 | 28.6% | 2件 | 2.0% | 98件 | 100.0% |
| 合 計 | 177件 | 68.3% | 72件 | 27.8% | 10件 | 3.9% | 259件 | 100.0% |

生命保険のお客様は69.2%（前回67.7%）と少し改善しましたが、損害保険のお客様は56.5%（前回69.4%）となりました。

(4) 担当者を友人・知り合い・家族に、紹介したいと思いませんか？

| | はい | | いいえ | | 未記入 | | 合 計 | |
|------|------|-------|-----|-------|-----|------|------|--------|
| 生命保険 | 162件 | 94.2% | 10件 | 5.8% | 0件 | 0.0% | 172件 | 100.0% |
| 損害保険 | 76件 | 82.6% | 13件 | 14.1% | 3件 | 3.3% | 92件 | 100.0% |
| 合 計 | 238件 | 90.2% | 23件 | 8.7% | 3件 | 1.1% | 264件 | 100.0% |

参考) 前回

| | はい | | いいえ | | 未記入 | | 合 計 | |
|------|------|-------|-----|-------|-----|------|------|--------|
| 生命保険 | 155件 | 96.3% | 4件 | 2.5% | 2件 | 1.2% | 161件 | 100.0% |
| 損害保険 | 74件 | 75.5% | 18件 | 18.4% | 6件 | 6.1% | 98件 | 100.0% |
| 合 計 | 229件 | 88.4% | 22件 | 8.5% | 8件 | 3.1% | 259件 | 100.0% |

生命保険のお客様は94.2%（前回96.3%）と数字を落としましたが、損害保険のお客様は82.6%（前回75.5%）と改善したため、全体で90%を超えることができました。

生命保険のお客様への質問（５）～（８）

（５）提案内容はお客様本位と感じられるものでしたか？

| はい | | いいえ | | 未記入 | | 合 計 | |
|------|-------|-----|------|-----|------|------|--------|
| 171件 | 99.4% | 1件 | 0.6% | 0件 | 0.0% | 172件 | 100.0% |

参考) 前回

| はい | | いいえ | | 未記入 | | 合 計 | |
|------|-------|-----|------|-----|------|------|--------|
| 160件 | 99.4% | 1件 | 0.6% | 0件 | 0.0% | 161件 | 100.0% |

生命保険の担当者の提案がお客様本位の提案だと感じたお客様の割合が昨年同様、高い結果（99.4%）となりました。

（６）担当者からご契約後のフォローやアドバイスはありましたか？

| はい | | いいえ | | 未記入 | | 合 計 | |
|------|-------|-----|------|-----|------|------|--------|
| 162件 | 94.2% | 9件 | 5.2% | 1件 | 0.6% | 172件 | 100.0% |

参考) 前回

| はい | | いいえ | | 未記入 | | 合 計 | |
|------|-------|-----|------|-----|------|------|--------|
| 153件 | 95.0% | 8件 | 5.0% | 0件 | 0.0% | 161件 | 100.0% |

生命保険の担当者から契約後のフォローやアドバイスがなかったとの回答が9件あり、課題となりました。

（７）担当者はお客様の保険のニーズや投資についての考え方をどの程度聞いてくれましたか？（５段階評価）

| 平均 | 5満足 | 4やや満足 | 3どちらとも | 2やや不満 | 1不満 | 未記入 | 合 計 |
|------|-------|-------|--------|-------|------|------|--------|
| 4.75 | 138件 | 25件 | 9件 | 0件 | 0件 | 0件 | 172件 |
| | 80.2% | 14.5% | 5.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |

参考) 前回

| 平均 | 5満足 | 4やや満足 | 3どちらとも | 2やや不満 | 1不満 | 未記入 | 合 計 |
|------|-------|-------|--------|-------|------|------|--------|
| 4.84 | 135件 | 19件 | 6件 | 0件 | 0件 | 1件 | 161 |
| | 83.9% | 11.8% | 3.7% | 0.0% | 0.0% | 0.6% | 100.0% |

満足度、平均とも前回より数字が落ちました。改めてお客様の保険のニーズや投資についてのお考えをしっかりと伺いするよう努めます。

(8) 担当者の身だしなみや接客態度はいかがでしたか？(5段階評価)

| 平均 | 5満足 | 4やや満足 | 3どちらとも | 2やや不満 | 1不満 | 未記入 | 合計 |
|------|-------|-------|--------|-------|------|------|--------|
| 4.85 | 154件 | 10件 | 8件 | 0件 | 0件 | 0件 | 172件 |
| | 89.5% | 5.8% | 4.7% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |

参考) 前回

| 平均 | 5満足 | 4やや満足 | 3どちらとも | 2やや不満 | 1不満 | 未記入 | 合計 |
|------|-------|-------|--------|-------|------|------|--------|
| 4.87 | 146件 | 8件 | 5件 | 1件 | 0件 | 1件 | 161 |
| | 90.7% | 5.0% | 3.1% | 0.6% | 0.0% | 0.6% | 100.0% |

満足度、平均とも前回より数字を落としました。大切な接客の場面において、よりよい対応ができるよう取り組みます。

損害保険のお客様への質問(9)～(12)

(9) 今回の手続きや流れ、対応にはご満足いただけましたか？

| はい | | いいえ | | 未記入 | | 合計 | |
|-----|-------|-----|------|-----|------|-----|--------|
| 90件 | 97.8% | 2件 | 2.2% | 0件 | 0.0% | 92件 | 100.0% |

参考) 前回

| はい | | いいえ | | 未記入 | | 合計 | |
|-----|-------|-----|------|-----|------|-----|--------|
| 93件 | 94.9% | 4件 | 4.1% | 1件 | 1.0% | 98件 | 100.0% |

97.8% (前回94.9%) と改善しました。今後もより高い満足を得られるよう、品質向上に努めます。

(10) 事故が発生した場合の事故受け付けの連絡先をご存知ですか？

| はい | | いいえ | | 未記入 | | 合計 | |
|-----|-------|-----|-------|-----|------|-----|--------|
| 80件 | 87.0% | 12件 | 13.0% | 0件 | 0.0% | 92件 | 100.0% |

参考) 前回

| はい | | いいえ | | 未記入 | | 合計 | |
|-----|-------|-----|------|-----|------|-----|--------|
| 86件 | 87.8% | 8件 | 8.2% | 4件 | 4.1% | 98件 | 100.0% |

12件、ご存じないとの回答がありました。非常に大事な情報なので、今後も引き続き「事故受け付けの連絡先」の認知度向上に努め、改善するよう取り組みます。

(11) 前年の補償内容との違いについて、担当者はわかりやすい説明ができていましたか？

(5段階評価)

| 平均 | 5満足 | 4やや満足 | 3どちらとも | 2やや不満 | 1不満 | 未記入 | 合計 |
|------|-------|-------|--------|-------|------|------|--------|
| 4.20 | 55件 | 8件 | 26件 | 0件 | 1件 | 2件 | 92件 |
| | 59.8% | 8.7% | 28.3% | 0.0% | 1.1% | 2.2% | 100.0% |

参考) 前回

| 平均 | 5満足 | 4やや満足 | 3どちらとも | 2やや不満 | 1不満 | 未記入 | 合計 |
|------|-------|-------|--------|-------|------|------|--------|
| 4.27 | 57件 | 10件 | 22件 | 2件 | 2件 | 5件 | 98件 |
| | 58.2% | 10.2% | 22.4% | 2.0% | 2.0% | 5.1% | 100.0% |

今回も「5満足」が59.8%と低く、もっとわかりやすい説明が必要であるとの結果でした。

(12) 前年に比べて保険料が上がった(下がった)理由について、担当者はわかりやすい説明ができていましたか？ (5段階評価)

| 平均 | 5満足 | 4やや満足 | 3どちらとも | 2やや不満 | 1不満 | 未記入 | 合計 |
|------|-------|-------|--------|-------|------|------|--------|
| 4.03 | 48件 | 12件 | 25件 | 4件 | 0件 | 3件 | 92件 |
| | 52.2% | 13.0% | 27.2% | 4.3% | 0.0% | 3.3% | 100.0% |

参考) 前回

| 平均 | 5満足 | 4やや満足 | 3どちらとも | 2やや不満 | 1不満 | 未記入 | 合計 |
|------|-------|-------|--------|-------|------|------|--------|
| 4.17 | 49件 | 16件 | 21件 | 3件 | 2件 | 7件 | 98件 |
| | 50.0% | 16.3% | 21.4% | 3.1% | 2.0% | 7.1% | 100.0% |

今回も「5満足」が52.2%にとどまり、「2やや不満」を4件いただきました。もっとわかりやすい説明が必要であるとの結果でした。改めて担当者の説明能力向上に取り組みます。

以上