



2021年度 お客様本位の業務運営 に関する取組状況

2022年3月10日
(株)パナソニック共済会
福祉サービス推進センター

1. 評価指標（KPI）

当社は2021年4月に「お客様本位の業務運営に関する方針」・「評価指標(KPI)」を策定・公表しました。
評価指標（KPI）の状況について下記のとおり公表いたします。

本指標については定期的に公表するとともに、必要に応じて見直しを行い、より良い業務運営を目指してまいります。

	評価指標（KPI）	目標	実績	
1	グループ生命共済 «みんなのそなえ»加入率	グループ生命共済«みんなのそなえ» 加入対象者の 80%以上	66.6%(※)	
2	代理店保険 継続率	取扱をしている保険会社ごとの 25ヶ月継続率95%以上	アフラック保険	95.6%
			アクサ生命	93.5%
			オリックス生命	96.4%
			太陽生命	100.0%
3	苦情発生件数	発生件数が前年度対比減少していること (保険会社に起因する苦情除く)	2020年	5件
			2021年	2件
4	FP技能士取得率 (募集人資格保有者対比)	社員生命保険募集人に 占める割合100% (FP2級以上)	74.3%	

※ 加入者本人を加入資格対象者数で除して算出

更新：2021年12月1日

2.お客様の声を聴く活動

当社では「お客様の声を経営に活かすための取組み」の一環として本年度よりお客様へのアンケートを開始しました。

毎年お客様の満足度を中心にお声聴きさせていただき、より多くのお客様に満足いただけるよう経営に活かしてまいります。

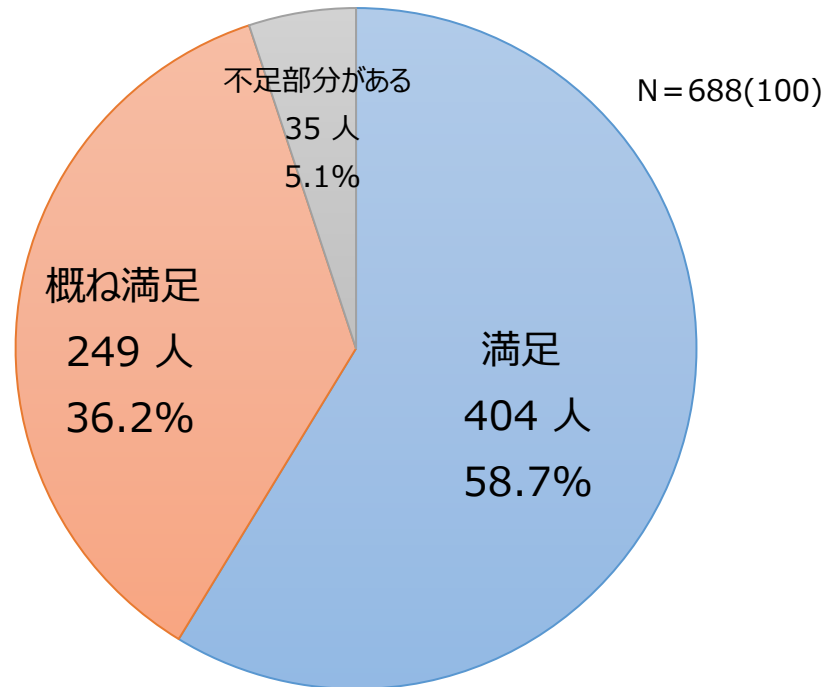
【設問】

加入した結果、あなたもしくは家族の保障は満足しましたか。



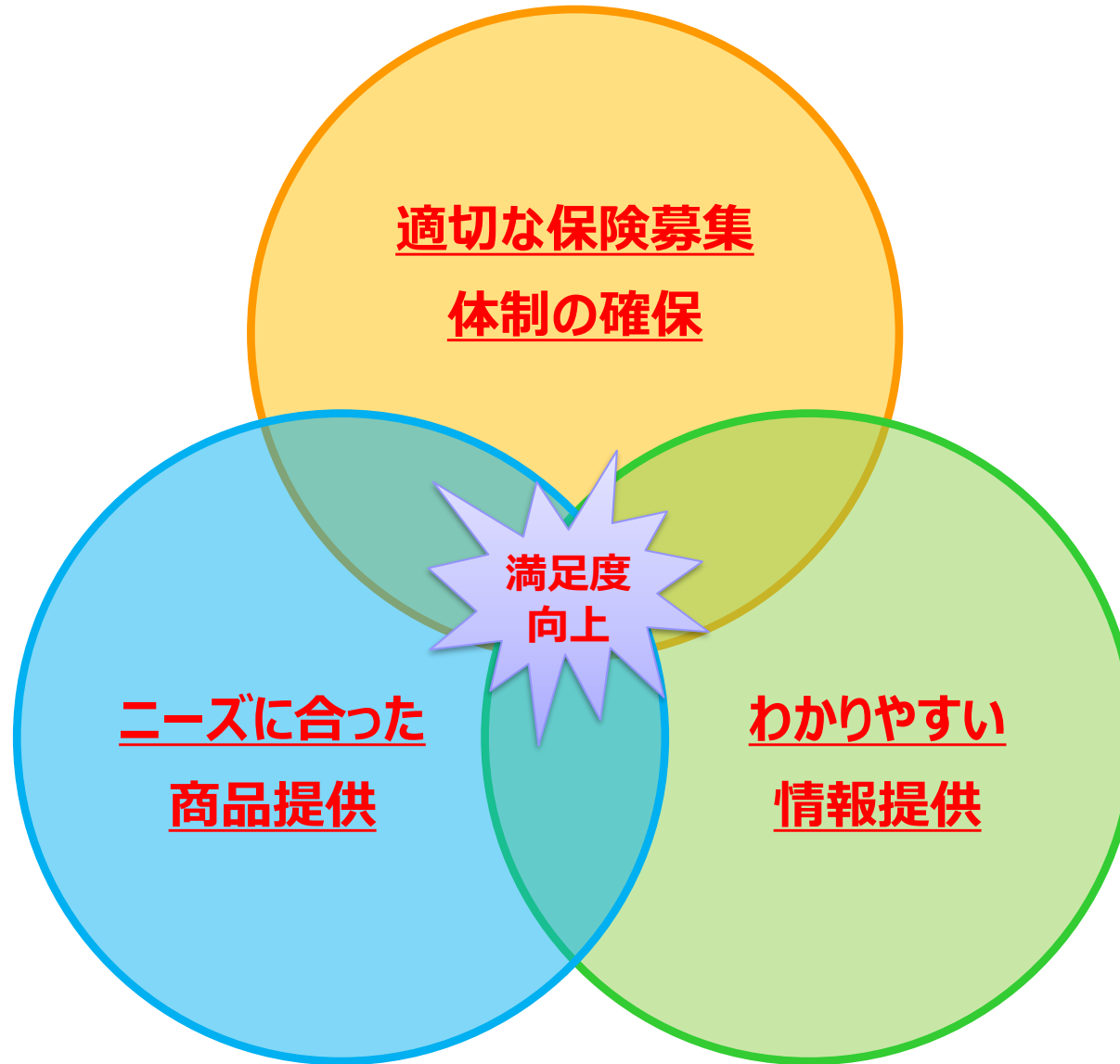
【回答結果】

好意評価(満足と概ね満足の合計)は
94.9%



3. 日々の活動

年間を通じてお客様の満足度向上を目指し、3つの分野に取り組んでいます。



1. 「適切な保険募集管理体制の確保」に向けた取り組み

- ①保険コンプライアンス委員会 … 保険コンプライアンスに関する情報共有、諸課題の検討・検証を行いました。
- ②自己点検 … 保険募集人がセルフチェックし、部門責任者がその内容を確認することにより、適正な募集活動が行われているか点検することを行いました。
- ③内部検査 … 適切な保険募集が行われているか自主検査し、必要な業務改善につなげる取り組みを行いました。

2. お客様の「ニーズに合った商品提供」をするための取り組み

- ①保険商品選定委員会 … 弊社の保険商品の「あるべき商品ラインナップ」を毎年検証・検討する取り組みを開始しました。
- ②家財保険の導入
社宅入居者が火災や自然災害等による家財損壊に自主的に備え、「生活の安心」を確保することができるよう、S B I 日本少額短期保険の家財保険「みんなの部屋保険 G 4」を導入いたしました。

3. お客様に「わかりやすい情報提供」をするための取り組み

- ①募集プロセスの改定
新型コロナウイルス感染症の影響等により、保険募集(相談など)の主な形態がオンライン等の非対面に変わりました。
それに伴い、非対面の保険募集に対応した内容に見直しをしました。
- ②保険募集人へのスキル向上の取り組み
年間を通じて計画的に保険募集人のスキル向上のための研修を行いました。
【実績】 集合研修 … 4回 e-learning … 1回 定期刊行物 … 毎月

～ 取り組みの総括と効果検証を定期的に行っています ～

- ①お客様本位検討会議による方針と取組状況の検証を行いました。
- ②お客様の声を聴く取り組みとしてアンケートを実施し、取り組みの効果検証を行いました。