

2022年度 お客様本位の業務運営 に関する取組状況

2023年2月

福祉サービス推進センター
保険運営課



株式会社パナソニック共済会

□ 2022年度の取組状況の公表①

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	67.9%（※1）	
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	96.2%
			アクサ生命	94.1%
			オリックス生命	96.0%
			太陽生命（※2）	75.0%
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)	2021年	2件
			2022年	0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)	83.5%（※3）	

※1 加入者本人を加入資格対象者数で除して算出

※2 対象となる保有契約4件の内、1件解約

※3 FP取得率は96.9%

更新：2022年12月1日

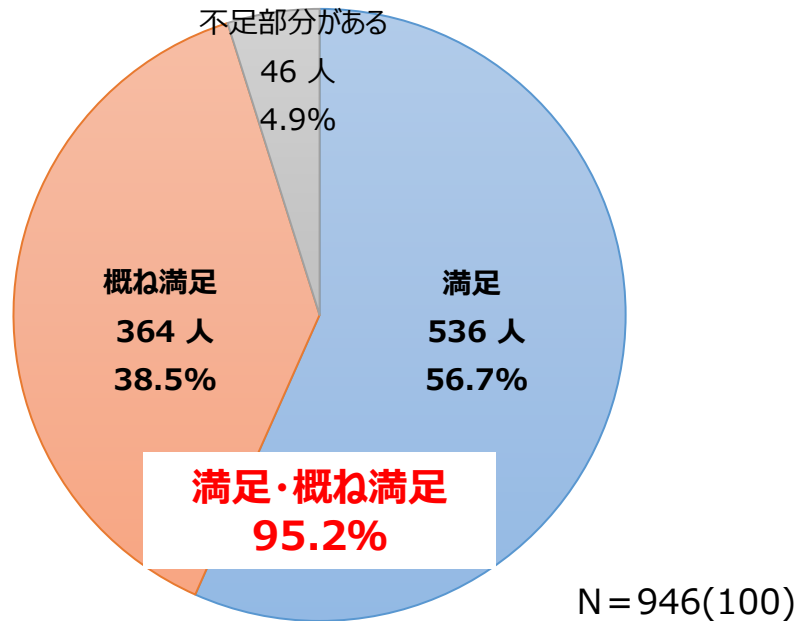
2.お客様の声を聴く活動

当社では「お客様の声を経営に活かすための取組み」の一環としてお客様へのアンケートを実施しております。
毎年お客様の満足度を中心にお声を聴かせていただき、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。

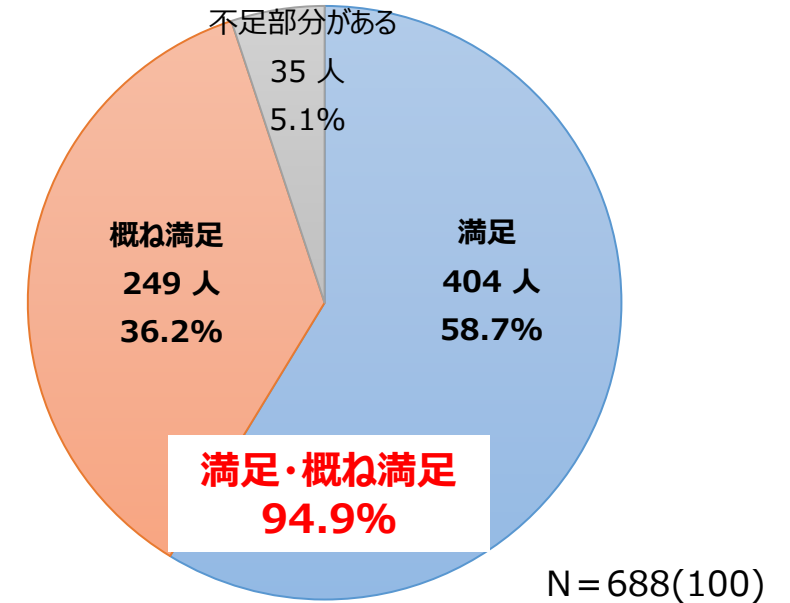
□ お客様へのご質問内容

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。

2022年度

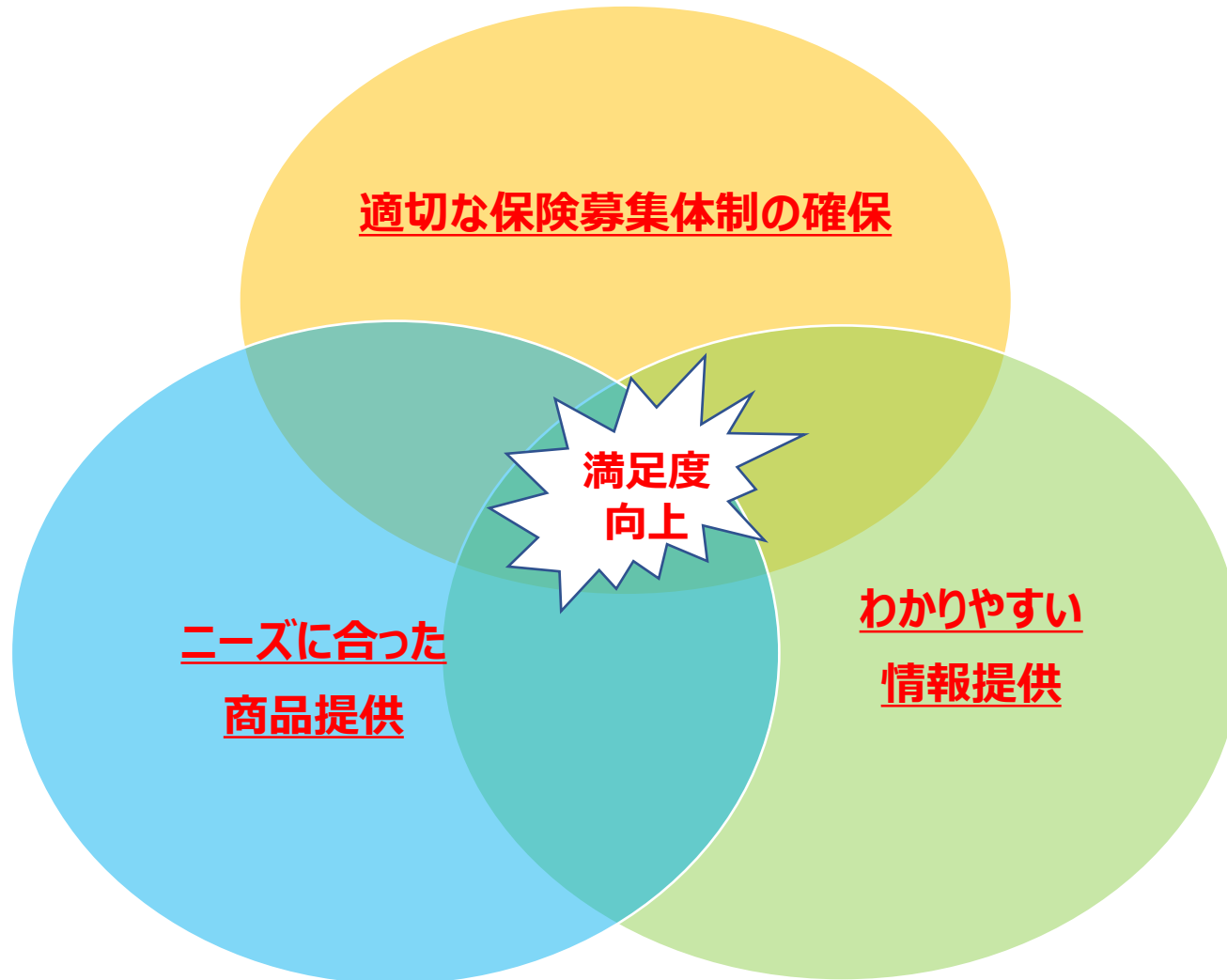


2021年度



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つの分野に分けて取り組んでいます。



取組内容は次頁参照

□ 2022年度の取組状況の公表④

□ 「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 … 各保険募集人がセルフチェックし、部門責任者が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。

□ お客様の「ニーズに合った商品を提供」するための取り組み

- 新規取扱商品の導入(新規生命保険会社 1 社の乗合追加)
保険商品選定委員会(※)で検討をした結果、医療保険と重複しない上乗せ提案ができる一時金タイプのがん保険の取り扱いが必要との結論となり、該当するFWD生命保険(株)のがんベスト・ゴールド（がん診断給付金一時金タイプ）の取り扱いを開始することを決定しました。

※ 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・検討する機関

□ お客様に「わかりやすい情報を提供」する取り組み

- 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
コンプライアンスを中心としたスキル向上のための刊行物を使った自己学習 … 毎月

□ 2022年度の取組状況の公表⑤

□ **新型コロナウイルス感染症における給付請求対応**

「みなし入院」のルールが2022年9月25日まで適用されたことに伴い、昨年度に比べて大幅に対応件数が増加しました。

2022年4月～11月の給付請求対応件数：13,662 件（2021年度 1,298件）

□ **お客様の手続きの利便性の向上**

福祉一斉募集における加入・解約・変更などの手続きを中心に保険契約の申込・給付請求の簡素化（ペーパーレス）を推進しております。

2022年度実施：がん太くん（がん保険）

□ **お客様の状況に応じた保険の加入検討や見直しの継続的なサポート**

これから保険に加入したい、もしくは加入した保険の見直しをしたいというお客様のニーズにお応えするため、毎月継続的にオンライン保険相談の場を提供しています。

2022年4月～11月までの保険相談実績：813件

あなたが知らない福利厚生！！

知って、**使**えば、人生が**180度変わる**

パナソニック共済会

住宅・資産形成・保険のプロフェッショナル集団

ご清聴ありがとうございました