

# 2023年度 お客様本位の業務運営 に関する取組状況



2024年3月  
福祉サービス推進センター  
保険ソリューション課



株式会社パナソニック共済会

# □ 2023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	66.4%	
2	代理店保険 繼続率	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	96.3%
			アクサ生命	92.8%
			オリックス生命	94.4%
			太陽生命（※1）	－
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)	2022年	3件
			2023年	3件
4	FP技能士取得率 (募集人資格保有者対比)	社員（※2）生命保険募集人に 占める割合100% (FP2級以上)	86.5%	

※1 対象となる保有契約がないため

※2 保険募集に直接携わらない部門の人員は除く

更新：2023年12月1日

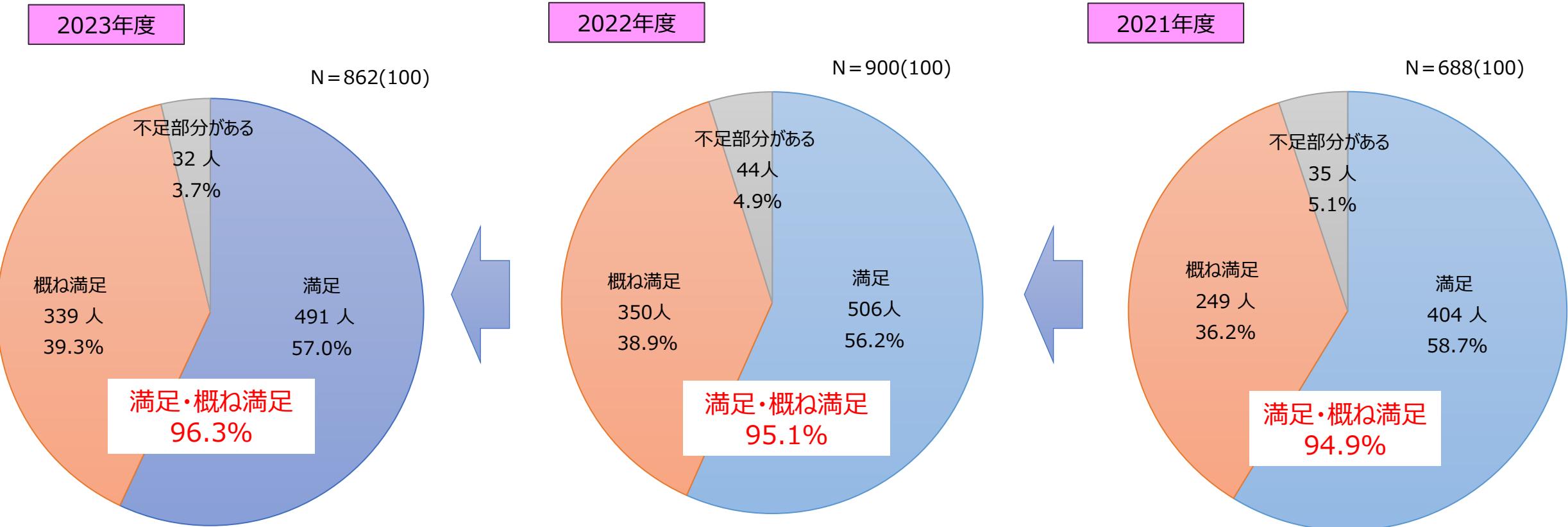
## □ 2023年度の取組状況の公表②

### 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。

#### □ 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。

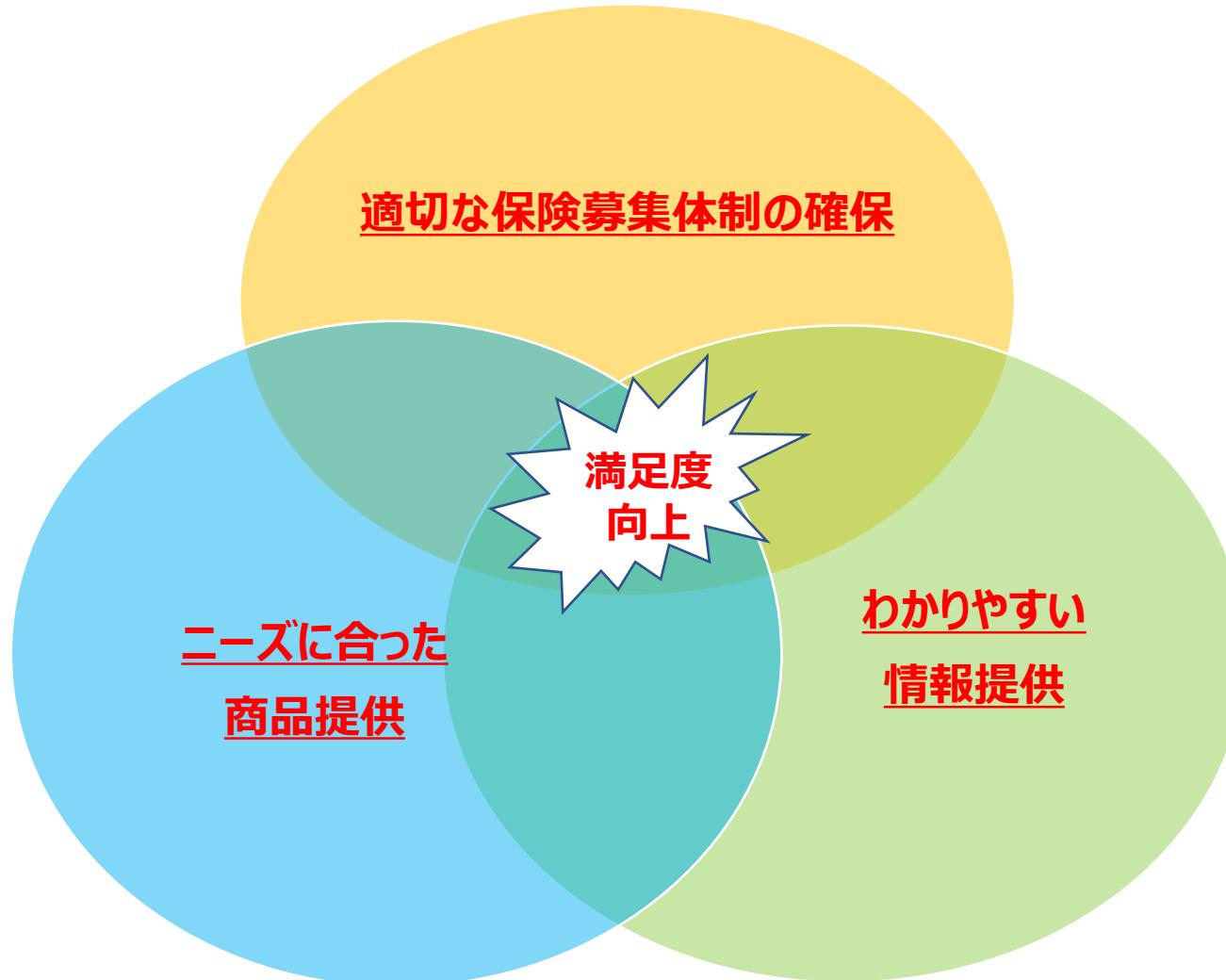


## □ 2023年度の取組状況の公表③

4

### 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。



## □ 2023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コンプライアンス面での知識定着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

### □ 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（ペーパレス）を推進しております。

2024年度実施予定：終身医療保険《スマート・ケア》（医療保険）

グループ生命共済《みんなのそなえ》期中加入

## □ 2023年度の取組状況の公表⑤

### □ 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。

2023年度（11月まで）の保険相談実績：689件（前年度1,058件 前年度進捗率65.1%）

### □ お客様の声を聴く活動（アンケート）を踏まえた取り組み

今まで未対応だった60歳以降の方からの相談ニーズを踏まえ、オンライン保険相談の場の提供を開始しました。

2023年度（11月まで）の保険相談実績：44件（取組は7月より開始）

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