

## —KPI（評価指標）—

2021年3月末現在

株式会社保険あっとなびプラネットでは、地域貢献とSDGsの一環として、“ハザードマップ情報”や“リスクマップ”を無償提供し、中小企業経営の皆様のリスクマネジメントをサポート、お客さまへご満足頂くために認証制度（ISO9001）を継続、日々寄せられるお客さまの声を分析、評価を行い、改善に努めます。

### 1.ハザードマップ、リスクマップの提供率（法人顧客50%目標）

	4月～6月					7月～9月					10月～12月				
	法人数	ハザードマップ提供数	提供率	キットくん連絡先提供数	提供率	法人数	ハザードマップ提供数	提供率	キットくん連絡先提供数	提供率	法人数	ハザードマップ提供数	提供率	キットくん連絡先提供数	提供率
本店	557	5	0.9%	0	0.0%	583	27	4.6%	2	0.3%	583	47	8.1%	2	0.3%
世田谷	583	10	1.7%	0	0.0%	579	41	7.1%	1	0.2%	608	110	18.1%	1	0.2%
東京西	332	0	0.0%	0	0.0%	332	0	0.0%	0	0.0%	332	18	5.4%	0	0.0%
合計	1472	15	1.0%	0	0.0%	1494	68	4.6%	3	0.2%	1523	175	11.5%	3	0.2%

	1月～3月					2020年度合計				
	法人数	ハザードマップ提供数	提供率	キットくん連絡先提供数	提供率	法人数	ハザードマップ提供数	提供率	キットくん連絡先提供数	提供率
本店	532	14	2.6%	0	0.0%	564	93	16.5%	4	0.7%
世田谷	610	42	6.9%	0	0.0%	595	203	34.1%	2	0.3%
東京西	332	52	15.7%	0	0.0%	332	70	21.1%	0	0.0%
合計	1474	108	7.3%	0	0.0%	1491	366	24.5%	6	0.4%

ハザードマップの提供率は、1.0% → 4.6% → 11.5% → 7.3%（合計24.5%）と提供をし続けましたが、BCPキットくんの提供は、合計でも0.4%に留まり、お客様への提供が難しいことがわかりました。

提供が出来なかった要因として、BCPの解説について、営業の知識不足から自身を持って提供に至らないことがあり、BCPの教育については今後の課題として取り上げ、2021年度はシステム対応により出力可能なリスクマップ（ハザードマップもシステム対応）をお客様にご提供させて頂き、お客様毎のリスク状況を確認させて頂き、安心いただくことに努めます。

## 2.お客様の声の分析

満足（紹介/新規/お礼/感謝）の声を増やし満足以外の声に対し適切な改善（PDCA）を行う

お客様の声 分析・処置 管理表												18-110-04													
2020年度 1～3月												月間 合計		満足		満足以外									
														1	2	月間合計	3	4	5	6	7	8	9	10	
														紹介・新規 顧客紹介 新契約	お礼・感謝		契約 変更 事故 相談【記録】 事故対応 契約商品案内	意見・要望 【回答不必要】 事後対応 不要な事案	不満足 の声とせず	不平/不満/苦情 事後対応 不要な事案	クレーム 事後対応 必要な事案	クレーム 顧客IIに起因	不祥事 【紛争】 事後対応 必要な事案	契約関連以外	
本店	1月	274	2	1	271	248			1							21									
	2月	331	5	1	325	296		3	0	1		0	0	0	0	25									
	3月	385	6	1	378	356		1			2	1				18									
	1～3月	990	13	3	974	900		4	0	2	3	1	0			64									
												未処理件数													
世田谷	1月	559	15	0	544	448		0	9	0	0	2	0	0	0	85									
	2月	570	20	6	544	480		0	4	0	0	0	0	0	0	60									
	3月	691	30	4	657	554		1	2	6	0	3	0	0	0	91									
	1～3月	1820	65	10	1745	1482		1	15	6	0	5	0			236									
												未処理件数													
東京西	1月	337	2	0	335	304		1	0	1	0	0	0	0	0	29									
	2月	408	4	1	403	393		0	0	2	0	1	0	0	7										
	3月	534	7	4	523	508		0	0	0	0	0	0	0	15										
	1～3月	1279	13	5	1261	1205		1	0	3	0	1	0			51									
												未処理件数													
発生 合計 件数	1月	1170	19	1	1150	1000		1	9	2	1	2	0	0	135										
	2月	1309	29	8	1272	1169		3	4	3	0	1	0	0	92										
	3月	1610	43	9	1558	1418		2	2	6	2	4	0	0	124										
	1～3月	4089	91	18	3980	3587		6	15	11	3	7	0			351									
												未処理件数													
上半期合計		7696	98	45	7553	6542		10	3	37	14	3	0		944										
下半期合計		12052	170	77	11805	10255		15	14	53	20	10	0		1438										
合計		19748	268	122	19358	16797		25	17	90	34	13	0		2382										

※ クレームとは、契約した商品・サービスに意見や不満を持つ顧客がそれを提供した代理店（担当）に対して問題点を指摘したり苦情を述べたりする行為。  
「不適合・是正処置報告書」にて再発防止する。

※ 不満足とは、顧客が失望する・ものたりない・納得できない・満たされないとすること。・・・「不満足の声・是正処理・改善報告書」にて改善する。

※ 店主は四半期ごとに確認、承認しクローズ。以降、記録文書とする。期間内の処理ができなかった場合は、次期間へ持ち越す。

【2020年4月～6月】64件 [紹介新規45件・お礼感謝19件]  
 【2020年7月～9月】79件 [紹介新規53件・お礼感謝26件]  
 【2020年10月～12月】82件 [紹介新規57件・お礼感謝25件]  
 【2021年1月～3月】109件 [紹介新規91件・お礼感謝18件]

【2020年度】390件 [紹介新規268件・お礼感謝122件]

※上記掲載の数値は、弊社データベースシステムから算出しています。

満足の声は、64件 → 79件 → 82件 → 109件 と増加、合計で年間390件の声を頂き  
 今後も継続的に続けてまいります。

満足以外として項目3. 契約/変更/事故/相談としてカテゴリー分けされた内容を分析した  
 ところ、該当件数のうち約半数が対応記録（送付状の発行など）がカウントされており  
 今後、相談については、項目4.の 意見/要望 のカテゴリーに移しこのカテゴリー内の分  
 析に注視する予定です。

### 3.コンサルティング能力及び商品知識の向上

損害保険プランナー取得者 18名/53名（本店5名・世田谷10名・東京西3名）

※「損害保険トータルプランナー」とは

損害保険協会が認定する募集人資格の最高峰、損害保険に関連する法律・税務等の知識を基に  
コンサルティングに関する知識や業務スキルを修得した保険募集のプロ

協会FP認定 資格者数 AFP 3名/53名（本店2名・世田谷1名）

※「認定FP」とは

日本FP協会が認定する「CFP@FP」（上級資格）および「AFP資格」と、国家検定であるFP技能士  
（1～3級）の中で2級以上のFP技能士を、弊社では認定FPと称しています。

協会FP認定取得のため、2020年度は3名が資格受験のための通信教育を受講、  
2級試験を受験しましたが合格者はいませんでした。  
2021年度も引き続き2級FPの資格取得を目指します。