

KPI（FD方針の浸透と定着を計る指標）

お客さま本位の業務運営（FD方針）の浸透および定着の度合いを計る指標として、

以下の項目を設定し、取り組み内容・結果を定期的に公表します。

◆お客さまの声 回収件数 目標：月5件以上 苦情発生件数 目標：0件

2023年4月	お客さまの声：1件 苦情：1件	2023年10月	お客さまの声：2件 ヒヤリハット：3件 苦情：1件
2023年5月	お客さまの声：1件 苦情：0件	2023年11月	お客さまの声：8件 ヒヤリハット：2件 苦情：4件
2023年6月	お客さまの声：1件 苦情：0件	2023年12月	お客さまの声：4件 ヒヤリハット：4件 苦情：3件
2023年7月	お客さまの声：2件 ヒヤリハット：4件 苦情：1件	2024年1月	お客さまの声：4件 ヒヤリハット：3件 苦情：3件
2023年8月	お客さまの声：4件 ヒヤリハット：0件 苦情：3件	2024年2月	お客さまの声：3件 ヒヤリハット：0件 苦情：1件
2023年9月	お客さまの声：0件 ヒヤリハット：2件 苦情：0件	2024年3月	お客さまの声：4件 ヒヤリハット：2件 苦情：2件

※ 7月から「ヒヤリハット（重大なミスに至る可能性があったものの、未然に発見されて防ぐことができた場合のこと）」の集計も行うことにしました。

2023年4月～2024年3月合計

お客さまの声：34件 ヒヤリハット：20件 苦情：19件

2023年度は「お客さまの声」をたくさん収集することを意識して取り組みました。目標としては月平均5件以上を目指しましたが、年間で34件（ヒヤリハットを含むと54件）という結果となり、月平均5件以上の目標には到達しない結果となりました。

しかしながら今までは「お客さまの声」を収集しミーティングの場で共有することまでは出来ていたものの、問題点の解決策を立て実行しその結果を振り返るという「P→D→C→Aサイクル」を回すことまでは不完全でしたが、2023年度はISO9001認証取得への取組みを通して、それらを社内で運用開始できたことは大きな前進であると感じております。

またいただいた苦情につきましては、大きく分けて3つの内容に分かれました。

・連絡の不備・不足や遅れ

満期のご案内や担当者の変更など、お客さまへのご連絡において遅れなどが生じ、ご迷惑をお掛けしてしまうケースがありました。

ヴィータでは現在、緊急時のご連絡先の確認やLINE登録によるスムーズな連絡を心がけております。それらを強化することで、このようなご不満の声をいただかないようにしてまいります。

・商品や事務手続きなどの説明不足

商品のご提案やお手続きを行う中で、お客さまに対して誤った案内をしてしまい、クレームをいただくといったことが3件ありました。

いずれも商品・事務に対する知識不足によるものです。

今後は商品・事務の勉強会実施や「ヒヤリハット」の共有・振り返りを強化し、ヴィータ全体のレベルアップ・クレーム撲滅につなげていきたいと思っております。

・お名前や電話番号などの入力ミス

お客さまのお名前のふりがなやお電話番号・ご生年月日などの入力ミスによるクレームが3件発生しました。

「多分こうだろう」といった思い込みや、入力ミスはしていないという前提で見直しをしなかったなど、少しの油断がミスにつながり結果としてお客さまにご迷惑をお掛けすることになってしまいました。

いま一度気を引き締めて、こういったミスを撲滅していきたいと思っております。

◆ヴィータLINE公式アカウント登録者数 目標：1,050人突破

2023年4月	939人	2023年10月	1,045人
2023年5月	954人	2023年11月	1,057人
2023年6月	974人	2023年12月	1,078人
2023年7月	981人	2024年1月	1,090人
2023年8月	993人	2024年2月	1,100人
2023年9月	1,019人	2024年3月	1,126人

2024年3月末現在

LINE登録者数：1,126人（1年間の新規登録者数187人）

LINE の登録者数につきましては、10 月の中旬に目標の 1,050 人を突破しましたので、途中で目標値を 1,100 人に変更しました。

この目標は 2023 年度に認証取得しました「ISO9001」でも品質目標として掲げており、お客さまとの連絡がスムーズに取れること、電話等での連絡による遅れを防ぐこと、お客さまに様々な情報をお届けすることを目的としております。

2024 年度も引き続き拡大を推進し、新たな活用方法なども考えていきたいと思っております。

◆LINE・HP での情報発信件数 目標：月 1 回以上

HP：4月・7月・8月・9月・12月（2回）

LINE：4月（2回）・7月・10月・12月・2月

2023 年 4 月～2024 年 3 月 情報発信件数：12 回

毎月必ず 1 回以上の発信は残念ながら達成できませんでしたが、HP と LINE を併せると 1 年間で合計 12 回情報発信を行うことができました。

見てくださったからお礼の返事などもいただくことができ「ヴィータから情報が送られてくる」という意識付けになったと感じています。

またそれにより「そういえば家族構成が変わったから保険の内容も変更しないと」など、ご契約内容の見直しにつながったケースもありますので、今後もさらに内容をパワーアップして発信していきたいと思っております。

◆ロープレの実施 目標：月 1 回以上

2023 年 4 月	2 回	2023 年 10 月	4 回
2023 年 5 月	4 回	2023 年 11 月	4 回
2023 年 6 月	4 回	2023 年 12 月	4 回
2023 年 7 月	3 回	2024 年 1 月	4 回
2023 年 8 月	4 回	2024 年 2 月	4 回
2023 年 9 月	4 回	2024 年 3 月	5 回

2023年4月～2024年3月 ロープレ実施回数：46回

ロープレの実施につきましては、月平均 3～4 回実施することができ目標を達成することが出来ました。

ヴィータでは毎週のミーティング内で、さまざまなシチュエーションのロープレを行っており、お客さまへの対応などにおいてその成果を発揮することができていると感じています。

ご年齢・性別・職業・ご家族構成など、お客さまの状況や知識などに応じたきめ細やかな対応ができるよう、引き続き取り組んでまいります。

◆コンプライアンス研修の実施 目標：月 1 回以上

4月～2月：月 1 回 3月：未実施

2023年4月～2024年3月 実施回数：11回

コンプライアンス研修は月 1 回以上の実施を目標としておりましたが、残念ながら3月のみ未実施ということになりました。

またこの約 3 年間は、コロナの感染拡大に伴い集合研修から e ラーニングや動画視聴などの自己学習に変更したままになっておりました。

2024 年度は研修の内容や実施形態なども改めて考え直し、その時々タイムリーな内容を学習することで、常にコンプライアンスに対して高い意識を持ち続けていたいと思います。

◆商品・事務研修の実施 目標：年間 6 回以上

商品研修：6月・7月・11月・2月

事務研修：6月・7月・9月（3回）・11月・12月（2回）・2月

2023年4月～2024年3月 実施回数：13回

商品知識・事務知識のレベルアップを目的に年間 6 回以上の実施を目標としましたが、両方併せて年間 13 回実施することができました。

特に商品に関しましては、新しい種類の保険が多数販売されたり、高校での金融教育が義務化されるなど、お客さまご自身の知識も高まってきていますので、保険のプロとして今まで以上に多角的なアドバイスができるよう、努力してまいります。

またお客さまからの声としても、知識不足によるミスが散見されましたので、そこも真摯に受け止めレベルアップしたいと思っております。