2023 年 5 月 1 日

お客さま本位の業務運営の取組状況について

日本調剤株式会社（以下、当社）は、保険事業部門の「お客さま本位の業務運営の取組状況」を示す指標として、以下４点をＫＰＩ(業績評価指標)として公表いたします。

１．イベント開催状況

当社保険事業が理念として掲げる「健康を応援する保険ショップ」実現の一施策として、薬剤師、管理栄養士が在籍する当社薬局との共同開催も含めたイベントを開催しています。

2021 年度は、規模の縮小および予約制の導入など新型コロナウイルス感染予防を徹底したうえでイベントを徐々に再開した結果、開催回数、参加人数とも 2020 年度を上回りましたが、昨年度はオミクロン株の爆発的な感染の拡大もあり、イベント開催を厳選したため、開催回数および参加者とも大幅に減少しました。

	2020年度	2021年度	2022年度
イベント開催回数　（回）	14	25	2
うち 健康イベント　（回）	6	12	2
参加人数計　（人）	284	413	95

２．保全・給付対応状況

保険加入時だけではなく、実際に保険を利用される際、ご契約者様が経済的な側面からもご安心していただけるよう、保全・給付業務も当社重要業務の一つと位置づけています。

2021 年度は新型コロナ禍前の水準までほぼ回復しましたが、昨年度はオミクロン株の拡大による来店者数の減少もあったことから保全対応件数は減少しました。ただ、オミクロン株感染者増に伴う給付請求が多く発生したことから、給付対応件数は高い水準を維持しました。

	2020年度	2021年度	2022年度
保全対応　（件）	2,073	2,560	1,492
うち給付対応　（件）	802	975	708

３．お客様の声および共有事項状況

お客さまから寄せられる「苦情」「紛争」「意見・要望」「その他の声(お礼や感謝、お褒めの言葉)」はお客さまの声として真摯に受け止め、保険事業の業務・サービスの改善に繋げます。また、お客さまの声には該当しませんが、「好事例」などに関しても積極的に部内で共有を図り、お客様サービスの向上に役立てます。

	2020年度	2021年度	2022年度
お客様の声　（件）	29	28	28
苦情	22	17	16
ご意見・ご要望	6	8	4
感謝・御礼	1	3	8
紛争	0	0	0
共有事項　（件）	73	85	50
好事例	17	36	8

＜感謝・御礼の事例＞

以前、他代理店でしつこく勧誘された経験がある当社薬局もご利用されているお客さま。最初は警戒されていたが、お客さまの質問に対し丁寧に回答し、ご納得して保険を決定していただきたいという姿勢で終始対応したところ、いつも利用している薬局と同じ日本調剤㈱が運営している保険ショップという安心感もあり、徐々に打ち解けていただけるようになった。「今までいくつかの代理店で保険の話を聞いたけれど、こんなにきちんと見積もりを作ってくれて、質問にもハッキリ答えてくれるところはなかったので本当にここに相談してよかったです」と感謝のお言葉をいただく。

４．資格保有状況

お客さまに対し、保険専門知識の深堀りを図りつつ、保険業務に留まらない幅広い知識を提供できるよう、「２級ＦＰ技能士」もしくは「ＡＦＰ」資格の取得を推進しています。

年度末で保有率 80%以上を目標としています。

	2021/3末	2022/3末	2023/3末
FP2級もしくはAFP資格保有率 （在籍１年以上の部員）	82.5%	91.4%	97.2%