

KPI（重要業績評価指標）2020年度の取組結果

1. 2020年度の振り返り

2020年度「お客様本位の業務運営方針」の進捗等を検証するため、「KPI(重要業績評価指標)」を下記のとおり定めました。

お客様本位の業務運営方針

① 丁寧な説明と最適な提案	新モデル手続き率 90%
② 保険証券の早期お届け	早期更改率 80%
③ お客様の声を業務に反映	アンケート回答率 20%

2020年度の取組結果について、下記の通りご報告いたします。

① 新モデル手続き率 83.7%

コロナ禍により対面募集をひかえるようにしたため、電話ナビの割合が増えました。しかし、全体としてナビ手続きが思っているほど進みませんでした。

② 早期更改率 81.6%

指標を若干上回りましたが、更に推進していきます。

お客様に安心・安全な補償をいち早くお届けするために行っていますが、お客様へのコンタクトが遅いケースが有り、指標に届きましたが改善の余地が有ります。

③ アンケート回答率 12.5%

前年度より下がってしまいました。

お客様の声をいただく意味を再確認する必要が有ります。

アンケート以外にも、お電話をいただいた際や訪問した際にいただいた声も大切にしていきたいです。

【お客様の声】（原文のまま）

- ・代理店の方がとても良い方で、安心してられます。
- ・相談したいことが有ったので訪問を依頼したら、時期も時期ですが、電話対応のみにされた。
- ・信頼が有る保険会社だから。また、担当の方の説明や対応が丁寧であるから。
- ・保険以外にもいろいろお世話になっているから。
- ・親切・丁寧な対応。
- ・昨年の事故の迅速な対応が良かった。
- ・担当の方がとても良いから。事故があった時、現場に来てくれた。

2. 評価指標の見直し

2021年度は、早期更改率だけ85%に引き上げました。

他の2件の指標は、今年度と変わりません。指標に向けて推進します。

以上