

KPI（重要業績評価指標）2021年度の取組結果

1. 2021年度の振り返り

2021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 85%
③ お客様の声を業務に反映	アンケート回答率 20%

2021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 83.8%

2021年度も、引き続きコロナ禍での活動になりました。

あいかわらず電話ナビでの手続きが主流ですが、徐々に対面ナビの手続きも増えています。それでも2020年度とほぼ同じ数値で、目標には届きませんでした。

丁寧でわかりやすい説明をして、最適な提案をするためにも、さらなる「ナビ手続き」の推進を図ります。

② 早期更改率 79.6%

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く、残念ながら目標に届きませんでした。特に月初の動きが遅いようなので、注視していきます。

③ アンケート回答率 8.6%

前年度よりさらに下がってしまいました。

はがきでの回答方法が無くなり、SNSへの警戒感が有ることも重なってはいますが、やはりお客様の声をいただきたいという気持ちを持って、お願いしていきます。

2. 2022年度の取り組み

2022年度は現在の指標に、クレジットカード払い率を加えます。

口振不能による解除対象契約が有り、連絡や集金等時間を費やします。

クレジットカード払いに切り替えることにより口振不能契約を減らし、

本来の業務に注力します。

以上