

KPI（重要業績評価指標）2022 年度の取組結果

1. 2022 年度の振り返り

2022 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)」を下記のとおりに定めておりました。

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 85%
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%
④ 簡単で確実なお支払い	クレジットカード払率 10%

2022 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 87.8%

コロナ禍も漸く落ち着きを取り戻してきました。

その中で、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「ナビ手続き」の 推進を図っております。

2022 年は目標を達成することができましたが、電話ナビが主流で有ります。

お客さまとの対面契約を増やししながら、より良い提案を心がけたいと思います。

② 早期更改率 78.6%

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、

2022 年度は、目標どころか前年実績をも下回ってしまいました。

ナビ手続きと並行して、取り組みを強化していきます。

③ アンケート回答率 11.4%

年間で 41 件の回答は、決して多くは有りません。

お客様の内なる声をお聞きして業務に反映していくためには、

もっと多くの声が必要です。

お褒めの言葉、苦情に限らず、広く耳を傾けていきたいと思ひます。

お客様の声（アンケートの抜粋）

- ・丁寧に対応していただいているので、満足している
- ・継続する時に私にとってメリットのある特約などあれば教えてほしい
- ・契約時の対応、事故時の対応が良い

- ・対応が丁寧で親切です。こちらの状況を察して、連絡や訪問していただき助かりました
- ・価格重視の人には戸惑う
- ・事故をしてしまった時の対応が早くてよかった
- ・ドライブレコーダー等の無料取り付けサービスがない
- ・仕事が丁寧で詳しく説明をして頂けてわかりやすく親しみやすいと思います
- ・説明が丁寧。トラブルがあると即座に対応してくれる
- ・対応がよいので勧めたいが、住んでいる地域から遠いので紹介できない

④ クレジットカード払い率 10.2%

キャッシュレス化の推進が図られて久しくなりますが、口座振替が主なため一定数の振替不能が発生しています。

お客さまには無責の危険があり、代理店には連絡や集金等に時間を費やします。それらの回避にクレジットカード払いは有効に機能します。

2022年度は目標に達しましたが、更に推進して参ります。

2. 2023年度の取り組み

2023年度は取組み項目は変えずに、目標数値はもちろんのこと推進していく本来の趣旨を理解し、前向きに取り組めます。

以上