

## KPI（重要業績評価指標）2023年度の取組結果

### 1. 2023年度の振り返り

2023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 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%
④ 簡単で確実なお支払い	クレジットカード払率 15%

2023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 80.6%

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。

80%はかろうじて超えましたが、前年度を上回ろうと設定した2023年度の目標90%には遠く及びませんでした。

#### ② 早期更改率 82.7%

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。

2023年度は前年実績を超えましたが、目標の85%には届きませんでした。満期日には、保険証券が届いていて安心と言えるように、推進していきます。

#### ③ アンケート回答率 3.7%

年間で18件の回答は、少なすぎます。

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。引き続き取り組んでまいります。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っております。

#### ④ クレジットカード払い率 9.9%

2022年度が目標に達したため数値目標を上げました。

しかしながら結果はほぼ横ばいで、目標には届きませんでした。

お支払い方法は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生じ、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。

今後も、引き続き推進してまいります。

### 2. 2024年度の取り組み

2024年度は従来の取組み項目に加えて、多種目販売率にも取り組みます。

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