

## 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。

お客様の言葉、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。

#### 【お客様の声】（原文のまま）

他の方にお勧めできますか？

- ・今までにお願いした対応に満足していますので、他の方にはお勧めします。
  - ・色々騒動が有りましたので積極的には勧めない
  - ・対応が物凄く丁寧で話し方もゆっくりで電話のみの対応だがすごく聞き取りやすく、分かりやすい。
  - ・すぐ連絡が取れる。
  - ・すぐ対応してくれる
  - 電話だけでなくメール連絡でも用が済む
  - ・事故の時の対応が親切丁寧です
- ご意見・ご要望
- ・公正公平に、お願いします。
  - ・保険会社の事故に対しての対応の良さには大変感激したが代理店の対応が今一と感じた。

#### 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