

2022年度K P I（重要業績評価指標）の設定および取組の公表

『お客さま本位の業務運営方針』の定着に向けた取組として、次のK P Iを設定します。

2023/6/25作成

取組方針	宣言の定着を測るための評価指標（KPI）	目標	結果
【1】お客さまからの寄せられた声			
お客さまからの声を真摯にうけとめるため、契約手続きの際、対応時の声の収集を行っております。	①お客さま対応時の声収集件数	60件	172件 ○
【2】研修実施状況			
□最新の情報に基づいた必要な研修項目を全員で勉強しています。	①-1お客さまの声を起点としたミーティング開催	年12回開催	100% ○
□お客さまの声を起点とした品質向上の研修会を実施しています。	①-2お客さまの声を起点としたミーティング開催	社員全員研修受講	100% ○
□お客さま利益を不当に害する恐れがある取引を適切に把握・管理するための体制整備を維持・改善に努める研修を行っております。	②利益相反に対する教育・研修	社員全員研修受講	100% ○
	③高齢者対応する教育・研修	社員全員研修受講	100% ○
【3】対面でのお手続き推奨			
コロナ化の生活により、非対面でのお手続きが多くなり、多様化する保険の説明を十分行う方針として対面でのお手続きを推奨しております。	①各種デバイスを活用した、対面で丁寧かつ、わかりやすいご説明とお手続きの実施率（自動車）	80%	70.4% ×
【4】特約の推進			
お客さまに寄り添い商品の説明を行い安心、安全に資する特約の推奨をしております。	①自動車保険個人賠償特約付帯率	45%	40.9% ×
	②自動車ドラレコ特約付帯件数	100件	184件 ○

【総括】	<p>□お客さまの対応の声【例】コロナの請求書を送付したが、1カ月もたっても支払いされない。 【改善策】受付時に支払いにかなりの時間を要する旨、ご迷惑をおかけすることを事前に説明を行う。など毎月社内全員によるミーティングを行い、改善済、改善に向けて努めています。 お客さまの対応の声を次年度以降も真摯に受け止め改善していきたいと思っております。</p> <p>□対面でのお手続き推奨につきましては、コロナ禍で非対面契が進む中、自動車保険の改定等の多様化を十分ご説明するためにも、今後推進していきます。【前年改善差+13.2%】</p> <p>□特約推進の自動車保険個人賠償特約については、小さな保険料で大きな補償を得ることができるため次年度以降も推進していきたいと考えます。【前年改善差+4.5%】</p> <p>□お客さまの安心をお届けする為に、今年度も目標指数を超えた指標については、今後も積極的に指数管理を行いお客さま本位の業務運営を進めていきたいと思っております。</p>
-------------	--