

【 2024年度 お客様本位の業務運営方針に関する評価指標(KPI)】

当社は、「お客様本位の業務運営方針」に基づく取り組みについて、
継続していくために評価指標(KPI)を設定し、維持向上に努めてまいります。

① 損害保険自動車更新率

東京海上日動火災	95.3%
関東自動車共済	94.3%

② 生命保険継続率

			あんしん生命目標指数
あんしん生命 (推奨会社)	IQA24ヶ月	94.1%	90.0%
	IQA60ヶ月	82.6%	88.0%

③ 生命保険乗り合い会社数

12社

④ お客様の声

2024年度総件数

782件

総件数中	苦情	4件
	お褒め	179件

※ 月に2度、全体会議にてお客様の声を全社員で共有し、特に苦情については改善できる点・取り組み経過・結果までの履歴を残しています。

(KPI対象期間 2024.4.1～2025.3.31)

【 振り返りと改善 】

- ① 世の中の自動車離れは否めない中、ご契約いただいているお客様からのご紹介や感染症禍が落ち着きお客様と面談できる機会も増えた事により指標が回復しました
永続的にお客様をお守りするためこれからも継続していきます
- ② IQA60ヶ月において保険会社の目標指数を下回りました
お客様の金融リテラシーの向上と社会情勢などによりニーズの変化が一因ですが
今後も適合性の原則に基づきお客様のニーズに適した保険のコンサルを継続いたします
- ③ PGF生命の取扱い開始
今後も幅広いご提案が出来るよう継続します
- ④ 弊社独自のアンツレターアンケートに加え、NPSアンケートが加わったことにより
お褒めの声をたくさんいただきました、対応の質の検証についてアンケートの回答件数を増やす事で検証が確かになるため、契約時、事故時のお声かけを徹底して取り組みます
お声の共有は今まで通り会議での共有の継続に加え、NPSアンケートについては
毎日都度チャットワークで担当に共有し対応が必要な場合は素早く真摯に対応します