

「お客さま本位の業務運営方針」の定着度合いを評価するため指標(KPI)の公表について

当社は「お客さま本位の業務運営方針」の定着度合いを客観的に評価できるようにするための成果指標(KPI)として、以下を設定いたしました。

1.お客さまアンケートの回収率 2019年度実績 15.5%

損害保険会社が実施しているお客さまアンケートを参考にし、弊社の日々の取り組みや活動の分析をお客さまの満足度を向上させる。

2.契約時における対面でのナビ率 2019年度実績 56.6%

ナビによる丁寧な説明をし、ご契約内容の理解を深めるために対面ナビ率55%以上を目標とする。

3.契約時携帯番号入力率 2019年度実績 80.9%

迅速な対応をするために携帯電話の番号を入手する。

4.早めの更改手続き 2019年度実績 84.9%

お客さまにご安心いただくために満期前に証券が届くようにするために4週前までに80%以上は手続きを完了する。

5.事故対応における代理店事故対応割合 2019年度実績 95.6%

事故対応力が実際に発揮され、お客さまに認識されているかを損害保険会社の実施しているお客さまアンケートを参考にします。

上記の成果指標(KPI)については、毎月進捗状況を確認します。また、「お客さま本位の業務運営方針」に則、より良い業務運営の実現に向けて、指標の追加見直しを定期的に行ってまいります。

2019年4月30日