

2025年6月1日
株式会社アドウェル

2024年度 KPI 実績報告書

方針 1. お客様の安心できる生活をお守りするために最適な商品を提供します。

月次の研修は、単なる義務ではなく「お客様に最高の安心を届けるための品質管理」と受け止めて知識をアップデートし続け、変化の激しい市場環境下でも、常にお客様にとって最善のパートナーであり続けるようにしています。

方針 2. お客様の声に真摯に向き合い品質向上に努めます。

お客様の声を、進化の原動力に。 アンケートや対話から得たすべての声を全社員で共有し、誠実に業務品質へと反映させます。

方針 3. お客様の思いを受け止めて、ご契約後も確かなサポートを続けます。

万が一の際の迅速なサポートに全力を尽くすために、日頃からお客様との対応履歴を全社員で共有し、組織一丸となって末永く暮らしに寄り添う体制を整えております。また、年に2回お届けする「アドウェル通信」をはじめ、お客様にとって有益な情報発信を継続することで、確かな安心とお役立ちをお届けすることができました。

方針 4. お客様に専門家としての情報提供をするために従業員教育に努めます。

全社員への定期的な教育・研修と進捗点検を行うことが出来ました。保険の専門家として、資格取得や自己啓発の支援を通じ、時代の変化や多様化するお客様のニーズに的確に応えられる人材を育成。商品知識だけでなく周辺知識の習得することが出来ました。

方針 5. 信頼される代理店に関する取り組み指標 (KPI)

目標	結果
1. 自動車25日前早期更改率 85%	74.5%
2. ペーパーレス手続き（傷害・自動車）90%	93.0%
3. クレジットカード払い率 15%	15.1%
4. 口座ペーパーレス登録率 65%	81.7%
5. モバソチャットルーム営業1人30件以上	25.4件
6. お客様アンケート契約募集満足度9割以上・事故満足度85%以上	9.3割/78.9%