

2023年度 お客さま本位の業務運営に関するご報告 (KPI指標の総括)



【方針1】 お客さま本位の業務運営を継続していくための教育・研修を行ってまいります。

【方針3】 お客さまのリスクに関する各種情報の提供をお客さまにご理解いただけるよう行います。

方針1・方針3の達成に向けて損害保険トータルプランナー5名、生命保険協会認定FP7名の取得を推進。達成しました。

全職員に対してお客さま本位の業務運営を継続していくための教育・研修を1年間、以下の通り実施しました。

○販売活動、ロープレ等の研修 44回 ○コンプライアンス研修 27回 ○顧客情報保護、事故対応力強化等の研修 18回

【方針2】 「お客さまの声」や「ヒヤリハット」を活かした業務品質の向上につなげていきます。

お客さまアンケートNPSは目標数値には届きませんでしたでしたが、昨年度対比で8.8pt、お客さまの評価が上がりました。

お客さま直通LINE取得数は目標に85件届きませんでした。お客さまと対面、電話以外の接点を強化するため引き続き次年度もLINEの取得に努めます。ヒヤリハットを活かした業務品質を向上させるため、1年間で17回、お客さま品質向上会議を開催。お客さまの真の声を職員全員で共有。お客さまの期待を超える仕事をするために何が必要なのか、議論を重ねて日常の業務に取り入れました。

お客さま本位の業務運営にゴールはありません。私たちは引き続き、お客さまの声を活かし業務品質の向上を進めます。

お客さまアンケートNPS	お客さま直通LINE取得数	損保トータルプランナー取得数	生保協会認定FP
2023年度目標			
75.0pt以上	500件	5人 (14人中)	7人 (14人中)
2023年度未取組結果			
58.8pt	415件	5人 (14人中)	7人 (14人中)