



お客さま本位の業務運営に関するご報告（KPI）

アンケートNPS：お客さまから「紹介したい」と思っていただけ保険代理店を目指すために、お客さまに寄り添った対応、知識習得のための研修を実施。お客様に選ばれる代理店を目指し、継続して取り組みます。

お客さまの声件数：年初目標に向け毎朝の朝礼時に進捗確認を実施。進捗経過をもとに各担当ごとの目標数値の引き上げを実施。結果、目標値に届かなかったものの些細な声まで吸いあげる意識が高まった。今後の課題は収集意識の向上とお客さまの声の深度ある分析とを感じる。

早期更改率：早期更改率については大いに反省が必要。更新案内到着後の連絡目安となる40日前の連絡が徹底されていない。

お客さまへいち早く証券をお届けするという当社ルールが守られなかった結果と思われる。今後の課題は早期更改の目的や本来の趣旨に対して浸透させていく必要がある。

携帯番号入力率：本来の目的である災害や事故などの緊急事態に契約者との連携を取る為の取り組み。今後もお客さまに安心・安全をお届けする必要性から取得率の引き上げは継続したい。

生保保険契約内容確認運動：お客さまに安心と安全を提供する為に取り組んでまいりましたが、60%という結果に終わる。

今後も継続して取り組みを強化し、更なる安心をお客さまに感じていただけるよう継続する。

アンケートNPS	お客様の声件数	早期更改率	携帯番号入力	生保保険契約内容確認運動
75.0pt以上	300件以上	95%以上	95.0%以上	80%以上
59.9pt	289件	85.7%	96.1%	1,010件
達成率	達成率	達成率	達成率	達成率
79.9%	96.3%	90.2%	101.0%	60.0%