



お客さま本位の業務運営に関するご報告（KPI）

お客様アンケートNPS：当社は「本当のお客さまの声を伺いたい」という想いのもと、お客様アンケートを当社へのお客さまの声と同様の位置づけとして能動的なアンケート依頼を控えた結果、本来のアンケート結果が集約できたと考えております。今年度のNPS50.0 ptを真摯に受け止め、いただいたお客さまの声から課題を洗い出し、今後の業務の改善に繋げていきます。

お客様の声件数：目標に向け、朝礼時に日々進捗を全職員で確認し続けた結果、目標としていた件数を上回る事が出来ました。また、昨年度からの課題であった、お客さまのご不満の声に関する深度ある分析、個人としての再発防止策の共有、組織としての再発防止策の構築と定着化、効果確認など、一連のPDCAサイクルを内部監査役・コンプライアンスPT等のサポートで実施した結果、2023年第四四半期は当社が原因のご不満はありませんでした。

早期更改率：保険始期までに保険証券をお届けすることを目的として取り組んでおり、概ね達成出来ていますが、わずかに目標達成には至りませんでした。移管を受けた契約が従前より増えたことなどが目標未達の主な原因ですが、既存のお客さまでも、早期更改に至っていないお客さまへの対応手順を営業職が共有することなどで、次年度は目標達成を目指します。

携帯番号取得率：携帯電話を保有しているご契約者ではほとんど全員の取得が出来ましたが、携帯番号取得の目的である、大規模災害や事故などの緊急事態に、こちらから連絡を差し上げるための大切な取組みであることを改めて営業職全員が均しく理解して、ご契約者のご家族も含め、携帯番号取得を推進していきます。

生命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ために取り組んでまいりましたが、コロナ禍の継続など、さまざまな要因が重なり19.9%という極めて低調な結果になりました。次年度については、契約内容確認運動の役割を分担するなど、運営方法を根本的に見直し、新たな体制でお客さまに安心と安全をしっかりお届けします。

アンケートNPS	お客様の声件数	早期更改率	携帯番号入力率	生命保険契約内容確認運動
65.0 pt以上	350件以上	90%以上	98%以上	80%以上
結果	結果	結果	結果	結果
50.0pt	378	89.4%	96.2%	19.9%
達成率	達成率	達成率	達成率	達成率
76.9%	108.0%	99.3%	98.1%	24.8%