

## 2019年度

### K P I（重要業績評価指標）の設定および取組み成果の公表

上記の「お客様本位の業務運営方針」の定着に向けた取組みとして、次の通りK P Iを設定します。

2020年6月16日作成

#### 【1】お客様アンケート推奨度

ご家族や知人、同僚の方に弊社をすすめたいと思うか、という他者推奨度の割合です。皆様に、より良い商品をご提供でき、よりご満足いただける対応を目指しています。

|                  |       |
|------------------|-------|
| ご契約手続きについて       | 53.8% |
| 事故対応について（自動車事故）  | 73.1% |
| 事故対応について（火災新種事故） | 56.1% |

#### 【2】対面でのご契約率

お客様に直接お会いすることで、安心で、かつお客様に合った保険提案ができるよう、対面でのお手続きを行っています。

|       |       |
|-------|-------|
| 自動車保険 | 90.0% |
|-------|-------|

#### 【3】研修実施受講状況

最新の情報にもとづいた必要な研修項目を全社員で勉強しています。  
商品知識レベルを上げるため、月1回の勉強会を実施。  
コンプライアンス意識向上のため、月1回研修を行っています。  
その他、担当ごとに個別研修も受講し専門知識を深めています。

|     |
|-----|
| 29回 |
|-----|

#### 【4】お客様から寄せられた声

お客様からいただいた声は、毎月全体会議で全募集人で共有しています。  
社内で共有しながら、ご不満の声・お褒めの声の原因・対応を全員で考えることでより良いサービスにつながるよう努めています。

|                |                         |
|----------------|-------------------------|
| 自社受付分          | お褒め 19件 / ご不満・アドバイス 37件 |
| 保険会社受付分（契約手続き） | お褒め 5件 / ご不満・アドバイス 2件   |
| 保険会社受付分（事故対応）  | お褒め 13件 / ご不満・アドバイス 0件  |