

2022年度 業務運営方針に関わる取り組み指標(KPI)の策定

お客さま本位の業務運営方針に関わる取り組み指標(KPI)を公表しております。

1. 団体自動車保険 継続率

◎ 継続率 97.0% を目標といたします。

団体自動車保険の継続率を、「お客さまに信頼され、選ばれる代理店」の指標と考え、継続率を維持・向上していくことを目指してまいります。
なお、「4週間前早期更改率」、「ドライブレコーダー付帯率」、「オンライン更改率」も内部管理上の指標として活用してまいります。

2. 自主研修の実施・資格取得状況

◎ 社内研修・E-ラーニング研修 各12回実施

◎ 生命保険応用課程 45.0%取得
損害保険大学課程(税務・法律) 60.0%取得
FP※技能士(3級以上) 70.0%取得 を目標といたします。

お客さまにご満足いただけるよう、各募集人のレベルアップを目標とし、研修の実施や保険業務に関連する各種資格の取得を促進してまいります。

※ファイナンシャルプランナー

3. お客さまの声

◎ お客さまの声を 業務改善のための大切な財産と考え、一つ一つのご意見・ご要望を真摯に受け止め、適切かつ迅速に対応することで、さらなるお客さま満足度の向上に努めること を目標といたします。

お客さまの声は、業務品質を向上させる上で必要不可欠であると考え、社内で共有する機会を設け、業務改善に向け取り組んでまいります。
また、業務改善した事案に関しましては、適宜公表をしております。

2021年度 業務運営方針に関わる取り組み指標(KPI)の結果

お客さま本位の業務運営方針に関わる取り組み指標(KPI)の結果を公表しております。(2021.4.1~2022.3.31実績値)

1. 団体自動車保険 継続率

◎ 継続率 目標：95.0% 結果：96.2% **目標値達成**

団体自動車保険の継続率の目標を達成いたしました。結果に満足することなく、早期更改により常に安心してお客さまに満期を迎えていただく取り組みや課題に対する改善策を実行しながら、「お客さまに信頼され、選ばれる代理店」であることの指標として、継続率を維持・向上していくことを目指します。

2. 自主研修の実施・資格取得状況

◎ 社内研修・E-ラーニング研修 目標：各12回実施 結果：各12回実施 ※各研修 月1回ずつ実施 **目標値達成**

◎ 生命保険応用課程	目標：40.0%取得	結果：40.0%取得	目標値達成
損害保険大学課程(税務・法律)	目標：各 50.0%取得	結果：50.0%取得(税務) 58.8%取得(法律)	目標値達成
F P※技能士(3級以上)	目標：70.0%取得	結果：72.0%取得	目標値達成

自主研修や資格取得についても目標を達成し、各募集人のレベルアップに努めました。募集人の他部署への転出、他部署からの転入・新規採用等で資格取得者の増減が発生するため、新たな目標値を設定し、資格取得者数の維持に努めます。引き続き、各募集人のレベルアップと知識の平準化によってお客さま満足度の向上を目指します。

※ファイナンシャルプランナー

3. お客さまの声

◎ お客さまの声 目標：お客さまの声を大切なものと認識し、積極的な収集に努めるだけでなく、内容に対して議論を重ね、業務品質の向上に繋げる

具体的な実施策：月1回のお客さまの声ミーティングの実施 **業務改善**

「お客さまの声は、募集品質を向上させるために必要不可欠である」と考え、日々お客さまとのコミュニケーションの中でいただいたお客さまの声をしっかりと受け止め、ご要望にお答えできるよう努めてまいりました。また、内容や属性で分類・集約したうえで、その中からいくつか事象を取り上げて、ディスカッション形式で月1回のミーティングを継続して実施し、各募集人に共有する機会を創出いたしました。ご意見・ご要望だけでなく、好取組事例等も紹介する等、様々なテーマに対し議論を重ね、引き続き募集品質の向上に努めてまいります。