

# 当方針の定着を測る指標（K P I）について 2019 年

当方針の定着を測る指標（K P I）として、「お客さまアンケート」、対応品質向上のための「研修実施実績」および「お客さまの声をいただいた件数比率」、「保険加入忘れを防止するためのお客さまへのフォロー件数」、を設定いたします。

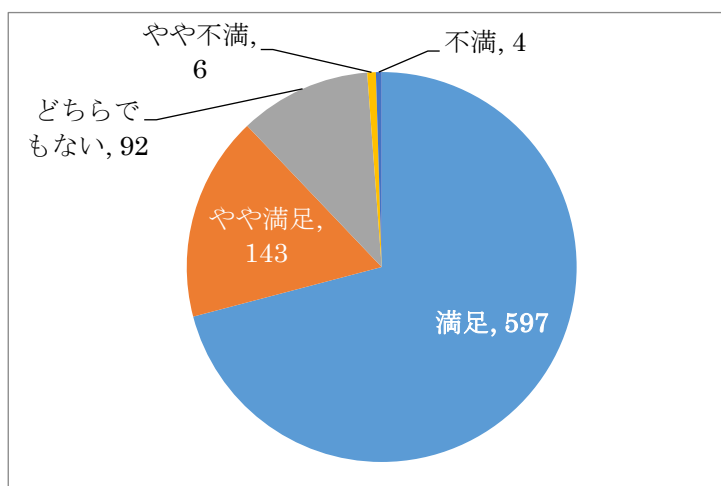
## 1) お客様アンケートの実施および回答

実施期間 2017 年 12 月～2018 年 4 月

対象者 更新手続きの際、お問い合わせいただいたお客さま

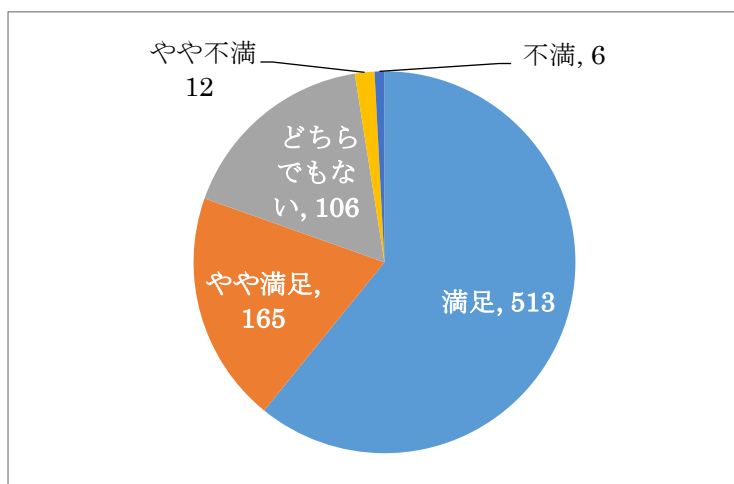
目標 満足+やや満足で 90%

### Q1. ご要望・家族構成、保険加入状況などをふまえた受付対応はできていましたか？



満足+やや満足 87.9%

### Q2. 「ご契約の補償内容」の説明はいかがでしたか？



満足+やや満足 84.5%

**2) 社内研修実施実績 (2018年度)**

**コンプライアンス研修 (3回) 商品知識のスキルアップ研修 (3回)**

**3) お客様の声をいただいた件数および比率 (2017年11月～2018年10月契約)**

**1年間のお客様の声件数 43件 0.03%**

**4) 保険加入忘れを防止するためのお客様へのフォロー件数**

**199,376件 (DM) 161,334件 (SMS)**

2018年度は未加入者へ繋がるまで最大6回のフォローを実施