

当方針の定着を測る指標(KPI)について 2023 年度結果

当方針の定着を測る指標 (KPI) として、「お客様アンケート」、対応品質向上のための「研修実施実績」および「お客様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様へのフォロー件数」を設定いたします。

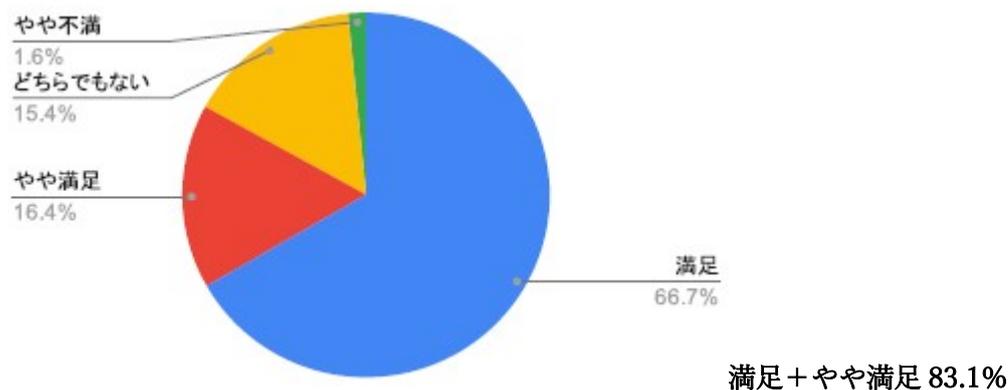
1) お客様アンケートの実施および回答

実施期間 2020 年 11 月～2023 年 10 月

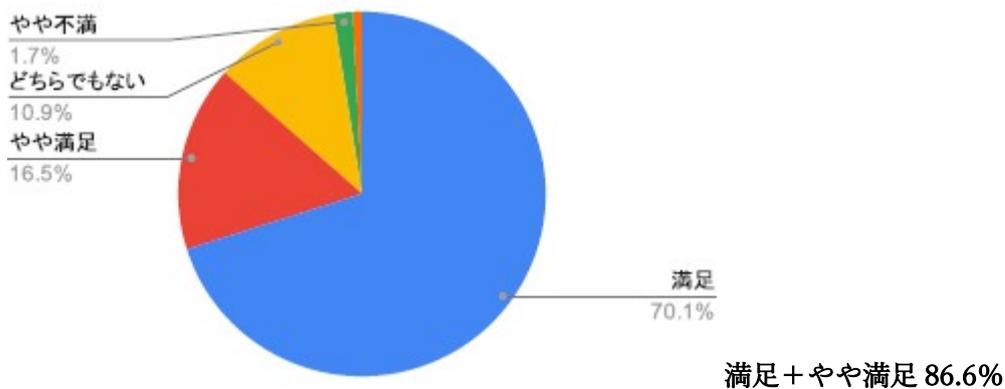
対象者 更新手続きの際、お問い合わせをいただいたお客様

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？



Q2.「ご契約の補償内容」の説明はいかがでしたか？



2) 社内研修実施 (合計 24 回)

新人商品研修、商品研修、体制整備トレーニング研修、電話対応品質研修、コンプライアンス研修、業務研修

3) お客様の声をいただいた件数および比率 (2022 年 11 月～2023 年 10 月契約)

1 年間のお客様の声件数 99 件 0.02%

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

345,600 件 (DM) 277,037 件 (SMS)