

## 当方針の定着を測る指標(KPI)について 2020年度

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。

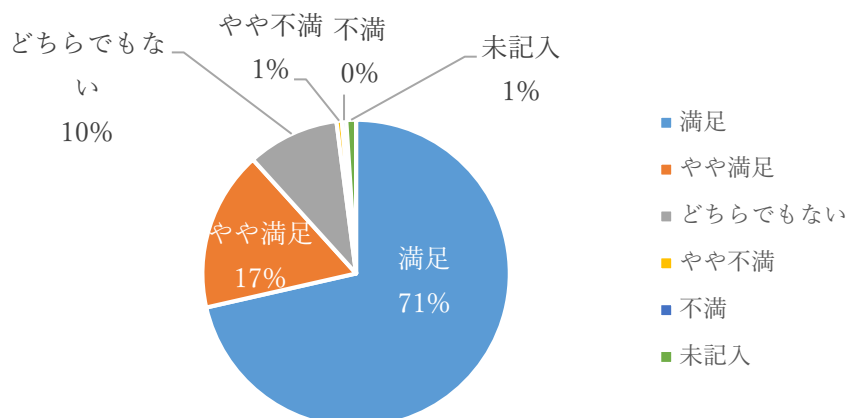
### 1) お客様アンケートの実施および回答

実施期間 2019年12月～2020年11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

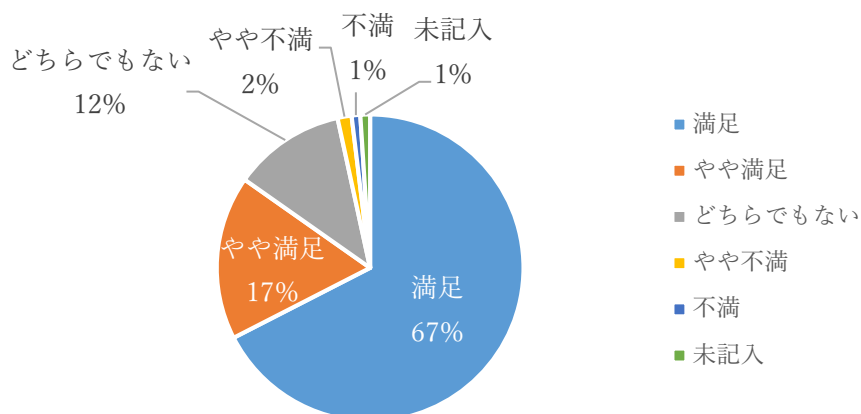
目標 満足+やや満足で80%

#### 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 88%

#### 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%

2) 社内研修実施 (合計 6 回)

新人導入研修、商品研修、体制整備・コンプライアンス研修

3) お客様の声をいただいた件数および比率 (2019 年 11 月～2020 年 10 月契約)

「お客様の声」件数 64 件 0.01%

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

333,530 件 (DM) 292,617 件 (SMS)

5) 2020 年度は未加入者へ自動音声による最大 5 回のフォローを実施

79,501 件(対象者：2019 年 11 月～2020 年 10 月満期)