

当方針の定着を測る指標(KPI)について 2025 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。

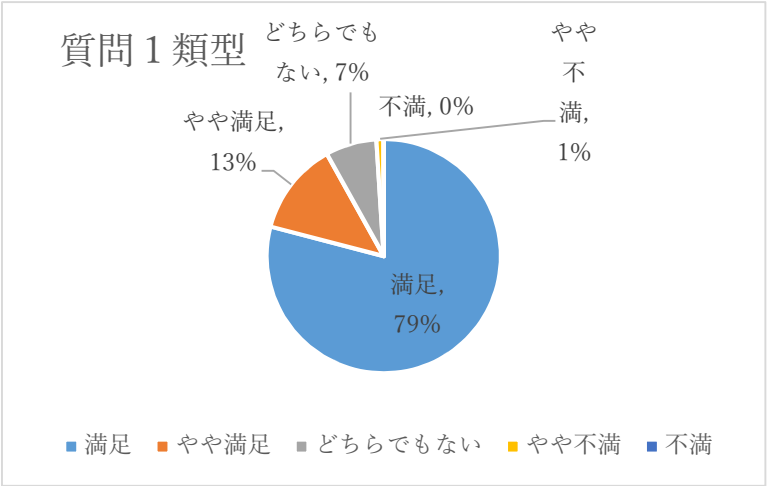
1) お客様アンケートの実施および回答

実施期間 2024 年 11 月～2025 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

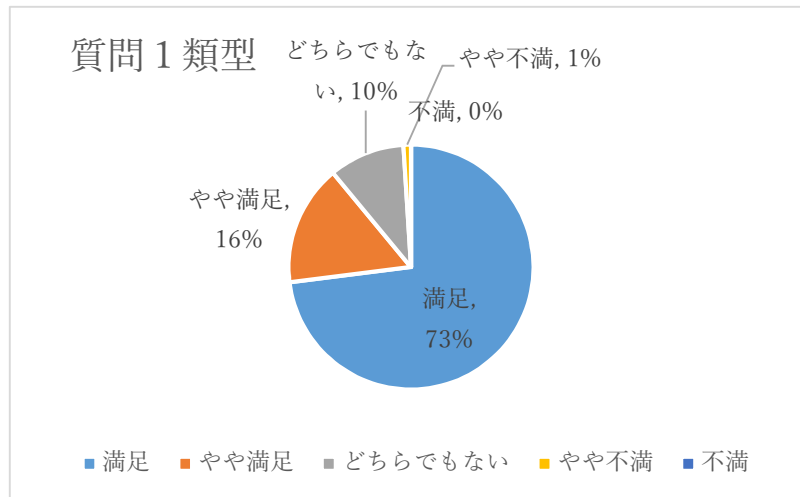
目標 満足+やや満足で 85%

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 92%

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 89%

2) 社内研修実施（合計 21 回）

新人商品研修、商品研修、体制整備トレーニング研修、電話応対品質研修、コンプライアンス研修、業務研修、事務研修、個人情報保護研修

3) お客様の声をいただいた件数および比率（2024 年 11 月～2025 年 10 月契約）

「お客様の声」件数 41 件 0.74%

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

330,814 通（DM） 276,332 通（SMS） 26,951 通（払込票再送付）