

## 「お客さま第一の業務運営に関する方針」に関する成果指標（KPI）

### ①月間面談件数

お客様のライフスタイルから保険に求めるご要望を対話をベースに把握していきます。また、面談内容を記録することで、お客さま一人一人の情報を保管し、新規契約時や更改契約時にお客さまにあった保険提案が出来るよう体制整備を実施しています。

### ②お客様アンケートの収集率

お客様アンケートを実施し、アンケート内容の集約・分析結果をもとに、よりお客様のニーズに寄り添ったきめ細かい対応ができる体制へと改善をしていきます。

### ③研修の実施数

お客様により適した保険商品を提案するため、定期的に専門知識と職業倫理を保持することを目的とした社内研修を実施します。

### ④自動車保険の継続率

満期到来した保険を再び当社で更改手続きを頂けることは、お客様に納得・満足を頂けている結果と考えております。長く継続頂けるために保険提案の品質、丁寧なアフタフォローに引き続き努めてまいります。

### ⑤新契約取扱件数

新規の契約は新たなお客さまとの接点の拡がり、お客様から頂く信頼の表れと考えております。保険提案の品質向上に努めより多くのお客さまへの提案の実施を目指してまいります。

## 成果指標（KPI）の報告

- ①月間面談数
- ②お客様アンケートの収集率
- ③研修の実施及び参加者数
- ④損害保険の継続率
- ⑤新契約取扱件数

「お客さま第一の業務運営に関する方針」に関する成果指標（KPI）の報告

	①	②	③	④	⑤
2020年4月	161件	60.47%	0回	83.27%	35件
2020年5月	166件	58.00%	0回	90.81%	31件
2020年6月	256件	73.31%	7回	93.70%	45件
2020年7月	207件	70.10%	3回	94.08%	35件
2020年8月	216件	61.74%	0回	90.97%	40件
2020年9月	286件	69.34%	2回	87.79%	59件
2020年10月	252件	65.61%	5回	90.78%	38件
2020年11月	285件	63.09%	6回	93.10%	27件
2020年12月	228件	58.37%	1回	89.30%	39件
2021年1月	170件	59.75%	2回	96.47%	29件
2021年2月	225件	70.45%	2回	96.85%	39件