

## お客様本位の業務運営（FD）方針とKPI（重要業績評価指標）の取組状況

◎2023年度取組状況(期間2023年4月から2024年3月)

方針1	KPI：28日前早期更改率	
取組内容と結果の報告	お客様に余裕をもって更新内容を検討いただける様、早期のご案内を実施していきたいと考えております。 2023年度は昨年より4.6ポイントダウンしてしまい目標値に届きませんでした。2024年度は85%以上を目指し、余裕をもってお客さまが契約内容をご検討いただける手続きとなるよう努めて参ります。	
目標数値	90%以上	
結果	82.3%	

方針1	KPI：新モデル手続き率	
取組内容と結果の報告	わかりやすい説明を意識し、十分な意向確認を行いながらニーズにあった補償のご提案を行っていきたいと考えております。お手続きにパソコンやタブレットでナビゲーションシステム(新モデル)を活用することで、経験の浅い社員もご案内漏れや確認漏れを防ぎ、より適切な補償提案を図っています。 2023年度は、前年度50.4%から17.6ポイントアップし、70%台まであと少しのところまで来ましたが、目標達成とはなりません。2024年度も引き続き75%以上を目指し数値向上とともに、分かり易い説明を心がけて取り組んでいきます。	
目標数値	75%以上	
結果	68.0%	

方針2	KPI：顧問弁護士ご紹介件数	
取組内容と結果の報告	当社は、お客様が困った時に思い出していただける存在でありたいと考え、顧問弁護士をはじめとした多数の専門家とネットワークを構築しております。お客様にはホームページや会社案内を活用しながら、当社の専門家ネットワークをご案内し、お役立ていただけるよう取組を継続していきます。	
目標数値	5件以上	
結果	3件	

方針3	KPI :代理店事故受付窓口割合	
取組内容と結果の報告	<p>事故時には、当社(代理店)へご連絡いただいて可能な限り事故現場へ急行し、お客様に安心をお届けしたいと考えております。お手続き時には、ドライバーズカードを配布し、当社連絡先のご案内を徹底し取り組んでおります。2023年度も前年に引き続き目標達成となりました。事故時の第一連絡先として、代理店を思い出して頂けるよう、常日頃からお客様へのご案内を徹底して参ります。</p>	
目標数値	95%以上	
結果	97.0%	

方針4	KPI :お客様アンケート / お客様総合満足度	
取組内容と結果の報告	<p>お客様が当社へお寄せくださる忌憚のないご意見は、私たちに沢山の気づきと業務改善の機会を与えてくださる宝の山です。より多くのお声を集め、業務改善に活かしていくことでお客様の満足度を高めていきたいと考えております。</p> <p>2023年度は、わずかに目標に届きませんでした。また、総合満足度の数値も伸ばすことが出来ませんでした。2024年度もアンケート100件以上を目指すとともに、日ごろのお客様の対話からも、様々な声を集めて業務品質向上へ繋げる取組を実施していきます。</p>	
目標数値	アンケート 100件以上 / 満足度 9.3P以上	
結果	アンケート93件 / 満足度 8.8P	

方針5	KPI :風水災代理店損害調査サポート制度登録者 / 損害保険トータルプランナー	
取組内容と結果の報告	<p>自然災害で被害にあわれたお客様に寄り添い、一刻も早く安心をお届けするために、日頃より研修や資格取得にむけて全社で取り組んでおります。</p> <p>2023年度は、損害保険トータルプランナー2名増員に向け、コンサルティングコース受講修了し、1名が認定試験早期受験し合格した為、トータルプランナー1名増員となりました。他1名も2024年度中に受験を予定しています。また、2024年度コンサルティングコース受講予定者は2名とし、2025年度にはトータルプランナー2名増員を予定しています。</p>	
目標数値	サポート制度登録者10名 / トータルプランナー5名	
結果	サポート制度登録者5名 / トータルプランナー4名	