

## 当方針の定着を測る指標(KPI)について 2024 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。

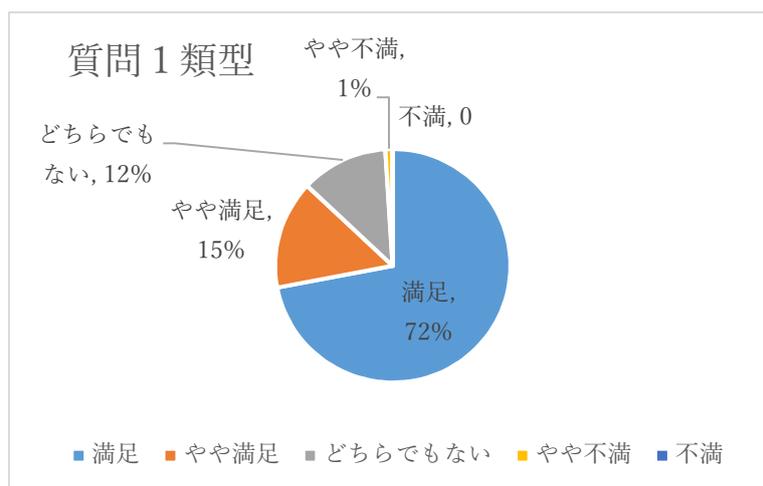
### 1) お客様アンケートの実施および回答

実施期間 2023 年 11 月～2024 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

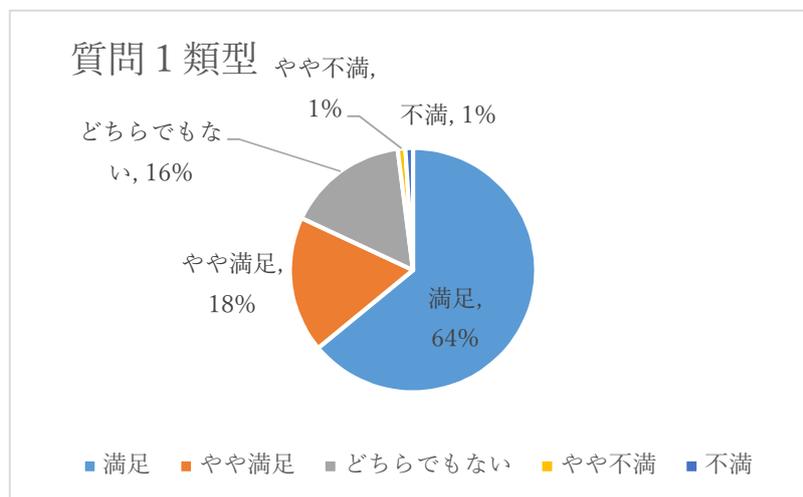
目標 満足+やや満足で 85%

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 87%

## 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 82%

### 2) 社内研修実施 (合計 26 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、事務研修

### 3) お客様の声をいただいた件数および比率 (2023 年 11 月～2024 年 10 月契約)

「お客様の声」件数 75 件 0.03%

### 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

331,254 通 (DM) 302,053 通 (SMS) 30,134 通 (払込票再送付)