

2021 年度業務運営方針ならびに重要業績指標

- ※ FD : Fiduciary duty
- ※ KPI : Key Performance Indicator
- ※ NPS : Net Promoter Score

業務運営方針 1

お客さまの声を広く真摯に受け止め、業務品質の向上に努めて参ります。

具体的な取り組み

保険会社から提供される「お客さま評価確認シート」「アンケート回答明細シート」「お客さまの声シート」を社内ミーティングにて共有し、業務改善につなげます。より多くのお客さまから声を聴くために、「お客さまアンケートご協力のお願い」等を活用します。

重要業績指標 (KPI※)

お客さまアンケート NPS ※50pt 以上、回答率 20%以上、回答件数 100 件以上
→ 2022 年 3 月末累計 NPS51.2pt、回答率 15.9%、回答件数 84 件

業務運営方針 2

お客さまとの対話によって情報や意向を十分かつ的確に把握し、お客さまを取り巻くリスクを分析した上で必要な情報提供を行い、よりよい保険設計の提案に努めて参ります。

具体的な取り組み

ご契約一覧表の作成やハザードマップの提供等を通じて、お客さまのリスクの「見える化」に努めます。社内外の各種研修・ロープレや自己研鑽を通じ、個々の社員のスキルアップを図ります。損害保険最高資格である「損害保険トータルプランナー」の拡大を図ります。

重要業績指標 (KPI)

携帯電話番号取得率 (70%以上)
→ 2022 年 3 月末累計 80.1%

業務運営方針 3

お客さまが事故発生の際にご安心いただけるように、事故・故障時の連絡先や営

業時間等をわかりやすくご案内するとともに、円滑な事故解決の支援に努めます。

具体的な取り組み

「もしも事故にあわれたら」等の配布により、事故・故障時の連絡先をご案内いたします。 顧問弁護士との連携により、迅速かつ適切な事故解決のサポートを図ります。

重要業績指標（KPI）

代理店事故対応窓口割合【自動車】（90%以上）

→ 2022年3月末累計 89.7%