

2023 年度業務運営方針ならびに重要業績指標

(2024 年 3 月末 KPI 結果)

有限会社日之出商会は、経営理念に基づき、以下のお客さま本位の業務運営方針 (FD※) を定め、実行して参ります。

経営理念

日之出商会は、お客さまに最高の安心と満足を提供し、お客さまの未来と共に歩みます。～お客さまの幸せは私たちの喜びです～

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」等を社内ミーティングにて共有し、業務改善につなげるとともに、より多くのお客さまから声を聴くために、面談時の依頼、電話時のフォローコール、「お客さまアンケートご協力のご案内」のご案内等を活用します。

お客さまが円滑に保険料をお支払いできる態勢を推進するため、個人のお客さまと口座振替契約を締結する際は、原則として「ネット口振」にて行います。

重要業績指標 (KPI※)

顧客満足度 9.0Pt 以上、お客さまアンケート回答率 20%以上、回答件数 100 件以上、口振ペーパーレス率 50%以上

2024 年 3 月末進捗状況

顧客満足度 9.2Pt、お客さまアンケート回答率 9.7%、回答件数 49 件、口振ペーパーレス率 70.2%

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

原則としてお客様への更新手続きのご案内を満期 2 か月前までに実施し、お客

さまとの対話を深め、よりよい保険設計の提案に努めます。

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。

重要業績指標 (KPI)

28 日前早期更改率 85%以上

2024 年 3 月末進捗状況

28 日前早期更改率 73.3%

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

広域災害や自動車事故発生時に、お客様への対応を迅速かつ確実に実施するため、緊急時の連絡手段として携帯電話番号の収集を徹底します。

「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）95%以上

2024 年 3 月末進捗状況

代理店事故対応窓口割合（自動車）89.0%

※ FD : Fiduciary duty

※ KPI : Key Performance Indicator

有限会社日之出商会