

有限会社 熊谷保険事務所 「2023年度 評価指標<KPI>

当社が掲げた「お客さま本位の業務運営方針」の定着度を客観的に評価する指標として以下の項目を定めております。

【2023年度実績】

以前より取り組んできました、お客さまへの事故・故障等の際は当社代理店事務所や担当者へご連絡いただくようお願いしていたことが数字として表れたと思われれます。また、昨年度よりお客さまとの対面も徐々に据えている中、アンケート依頼をお声がけしていましたが回答件数が少なかったことや対面機会を作り意識の欠如が目標を下回った原因ではないかと考えられる。引き続き、お客さまへのアンケート依頼のお声がけを社員全て取組んでまいります。お客さまには、当社へ気軽にご意見・ご要望をいただければ幸いです。

方針1 お客さまに、保険商品・保険募集・保険金請求・付帯サービスに関する正しい情報をわかりやすくお伝えするよう努めます

- ◇アンケート NPS …… 2023 年度目標 80pt（前年度目標に対し、結果は 41.9pt）⇒未達
- ◇事故対応 NPS …… 2023 年度目標 8pt（前年度目標に対し、結果は 100pt）⇒達成
- ◇多種目販売率 …… 2023 年度目標 法人・個人 15%件（前年度目標に対し、結果は 12.2%）⇒未達

方針2 お客さまの声を明確に把握し、保険募集・保険金請求・付帯サービスの改善に努めます

- ◇アンケート回収率 ……2023 年度目標 15%（前年度目標に対し、結果は 7.5%）⇒未達
- ◇代理店事故対応窓口 ……2023 年度目標 80%（前年度目標に対し、結果は 96.4%）⇒達成

方針3 常にお客様とのコミュニケーションをとれる体制づくりを徹底し、お客さまに寄り添っていきます

- ◇対面ナビ率 ……2023 年度目標 60%以上（前年度目標に対し、結果は 50%）⇒未達

方針4 お客さまにより良い情報を提供するために、弁護士・税理士・司法書士・各種修理業や販売業者などのネットワークを構築します

- ◇アンケート回収 ……2023 年度目標 15%（前年度目標に対し、結果は 7.2%）⇒未達
- ◇対面ナビ率 ……2023 年度目標 60%以上（前年度目標に対し、結果は 50%）⇒未達

方針5 真にお客さまの立場に立ってアドバイスや情報提供を行うためにコンプライアンス遵守を徹底いたします。

- ◇新モデル手続き ……2023 年度目標 90%（前年度目標に対し、結果は 94.5%）⇒達成
- ◇コンプライアンス研 ……2023 年度目標 12 回以上（前年度目標に対し、36 回実施）⇒達成

2023年4月から2024年3月末までの指標レポート結果になります。