

「お客さま本位の業務運営方針」の定着度合を評価するための指標（KPI）21年度結果

1 PCのナビゲーションシステムによる対面募集率

当社は対面ナビゲーションシステムを使いお客さまに丁寧かつ親切な説明を心がけ、意向把握・確認を十分に行い、お客さまに最適プランのご提案をします。

★対面募集率（21年度実績：78.8%）

2 ご契約手続きにおけるお客さまアンケート回答率

当社は多くのお客さまの声に耳を傾け、お客さまの声を経営に活かし改善点がないかを振り返るため、お客さまの声の収集を積極的に行います。

★アンケート回収率（21年度実績：9.2%）

3 満期2ヶ月前案内率

当社は契約の更新案内について丁寧に説明をしてお客さまの不明点を解消するために、余裕をもって更新手続きができるよう満期2ヶ月前にご案内します。

★早期更改率（21年度実績：84.2%）

4 専門的知識の習得

当社はお客さまに総合的なコンサルティングサービスを提供するために、日本損害保険協会が実施している損害保険大学課程コンサルティングコース（損害保険トータルプランナー）の取得を全従業員が積極的に行います。

★損害保険トータルプランナー取得人数（21年度末時点：2名）