

「お客さま本位の業務運営方針」の定着度合を客観的に評価するための指標(KPI)の 2019年度の実績値の公表について

当社は、「お客さま本位の業務運営方針」の定着度合を客観的に評価できるようにするための成果指標(KPI)を設定し、2019年度取り組んでまいりました。

2019年度取り組みの実績値について公表いたします。

～ 2019年度取組状況（期間：2019年4月～2020年3月末）～

①余裕ある満期ご契約手続き、満期28日前早期更改率

目標	85.0%	➡	結果	79.1%
----	-------	---	----	-------

他代理店との合併に伴い、契約件数が増加したため内務で満期書類の作成に遅れが出たことによって更改手続きにも遅れが生じてしまいました。目標値には届かなかったため、継続目標として取り組んでまいります。

②事故対応における代理店事故受付窓口割合

目標	98.0%	➡	結果	96.6%
----	-------	---	----	-------

提携代理店のお客さまなどでフリーダイヤルでの事故受付があったため目標値には届きませんでした。当社の強みである、事故対応力のアピールとともに、更改時などに『事故にあわれたら』等のチラシや担当者名刺を配布し、事故の際は連絡を頂けるよう取り組んでまいります。

③事故対応におけるお客さまアンケートNPS

目標	80.0ポイント	➡	結果	58.6ポイント
----	----------	---	----	----------

事故完了時に各担当より『アンケートのご協力をお願い』の声掛けなどを行っていましたがお客さまからアンケートの回答の返送が少なかった事や、ロードサービス利用の場合などにも各担当より『アンケートのご協力をお願い』の声掛けが出来ていなかった事があり、目標値には届きませんでした。引き続き声掛けを徹底し取り組んでまいりますので、お客さまにおかれましてはぜひ、アンケートのご協力をお願いいたします。

令和2年10月

有限会社あつぷる保険事務所

代表取締役 阿部 哲也