

「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 2021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、2021年度取り組んでまいりました。

2021年度取り組みの実績値について公表いたします。

～ 2021年度取組状況（期間：2021年4月～2022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	90.0%	➡	結果	92.4%
----	-------	---	----	-------

コロナ禍2年度目で状況は変わらず、対面での手続きが出来ない中、電話募集等を実施し、余裕ある満期ご契約手続きをすることができました。2022年度はお客さまへの情報提供をさらに強化するために、満期40日前の連絡を社員一同で取り組んで参ります。

②事故対応における代理店事故受付窓口割合

目標	100.0%	➡	結果	98.5%
----	--------	---	----	-------

事故受付件数273件に対し、代理店受付が269件ありました。代理店経由でない事故受付4件に関しては、詳細は不明ですが、夜間等の事故で専用ダイヤルに直接電話したものと考えられます。今後も、お客さまへ事故・故障等の際の連絡先を周知していただくために、チラシ・担当者名刺の配布、お声がけを社員一同継続実施して参ります。

③事故対応におけるお客さまアンケートNPS

目標	70.0ポイント	➡	結果	51.1ポイント
----	----------	---	----	----------

自動車の事故対応NPSは昨年の68.5ptと比べマイナス17.4ptと大きく下回ってしまいました。お客さまからのアンケートの回答では、『保険金のお支払いまでの流れ』等の説明やお相手との交渉内容にご不満を持たれている等のご意見を頂戴いたしました。今後はお客さまから頂戴したご意見を真摯に受け止め、お客さまに寄り添った対応が出来るよう改善して参ります。

※火災・新種の事故対応NPSに関しましては、82.3ptと高い評価を頂くことが出来ました。

今年の雪害による事故対応がお客さまにご満足いただけたからこそその評価の表れだと思えます。

今後もお客さまにご満足頂けるよう社員一同、尽力して参ります。

令和4年6月

有限会社あつがる保険事務所

代表取締役 阿部 哲也