

「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 2023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、2023年度取り組んでまいりました。

2023年度取り組みの実績値について公表いたします。

～ 2023年度取組状況（期間:2023年4月～2024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	95.0%	➡	結果	94.2%
----	-------	---	----	-------

2022年度の結果94.5%からはマイナス0.3%、2023年度目標に対してはマイナス0.8%と目標には届きませんでした。

しかしながら2019年から取り組み、当時より早期更改率は大幅に改善されていると思います。

今後は、保険会社のシステムの改修により、早期更改に影響が出ないよう社内研修等を行い、

お客さまに対して、余裕ある満期ご契約手続きを実施して参ります。

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	100.0%
----	--------	---	----	--------

以前より取り組んで参りました、お客さまへ事故・故障などの際は当社事務所や担当者へご連絡

いただく様にお願いしていた事が数字として表れたのではないかと思います。

今後も、当社へご連絡いただけるように、お客さまへご案内して参ります。

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	39.0ポイント
----	----------	---	----	----------

自動車の事故対応NPSは昨年の60.1ptと比べマイナス21.1ptと大幅目標を下回ってしまいました。

当社ではお客様に対してアンケート依頼をお声かけしておりましたが、2022年度と比較しますと

アンケートの回答件数が少なかった事が目標を下回った原因ではないかと思われます。

2022年度に引き続き、お客さまへのアンケート依頼のお声かけやを社員全員で心掛けて参ります。

お客さまには、当社へのご意見・ご要望をお気軽にご回答いただけますと幸いです。

令和6年6月

有限会社あつぷる保険事務所

代表取締役 阿部 哲也