

「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 2020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、2020年度取り組んでまいりました。

2020年度取り組みの実績値について公表いたします。

～ 2020年度取組状況（期間：2020年4月～2021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	88.4%
----	-------	---	----	-------

コロナ渦で対面での手続きが思う様に出来ないなか、電話募集等を実施し、満期28日前早期更改に力を入れ、社員一同取り組んで来た結果、目標を達成する事が出来ました。引き続き28日前早期更改に取り組む適進してまいります。

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	98.6%
----	-------	---	----	-------

2019年度より、当社の強みである事故対応力のアピールと事故時の連絡先チラシ・担当者の名刺の配布によりお客さまから事故の際は当社へご連絡いただけるようになってまいりました。さらなる向上を目指し、自動車保険更改時や車両入替等の際にチラシや名刺の配布・声掛けを継続実施し、当社の強みをアピールしてまいります。

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	68.5ポイント
----	----------	---	----	----------

事故完了時やロードサービス利用の場合など各担当より『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で目標数値には届きませんでした。各担当より協力をお願いの声掛けを再度徹底するとともに、さらなる改善策の策定を社内で行い目標達成できるよう取り組んで参ります。

令和3年7月

有限会社あつぷる保険事務所

代表取締役 阿部 哲也