

「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 2022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、2022年度取り組んでまいりました。

2022年度取り組みの実績値について公表いたします。

～ 2022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	95.0%	➡	結果	94.5%
----	-------	---	----	-------

目標に対してわずか0.5%及びみせんでしたが昨年度の92.4%から2.1%向上することができました。常日頃からお客様への情報提供の為に40日前の連絡を心掛けてきた成果が少しずつ出てきているのではないかと思います。今後も引き続き早期更改等を社員一同で取り組んで行く所存です。

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%
----	--------	---	----	-------

昨年と同様に98.5%という結果になりました。目標に届かなかった原因としては夜間等の事故・県外のお客様による事故等で専用ダイヤルに直接電話したものが考えられます。また、周辺地域のお客様に関しては事故・故障等の際の連絡先が浸透して来たこともあり、当社事務所や担当者へご連絡頂けるようになってまいりました。引き続き、事故・故障の際の連絡先の周知徹底を実施してまいります。

③事故対応におけるお客さまアンケートNPS

目標	70.0ポイント	➡	結果	60.1ポイント
----	----------	---	----	----------

自動車の事故対応NPSは昨年の51.1ptと比べプラス9ptと改善傾向にあります。しかしながら、目標値にはまだまだ遠い現状です。事故処理完了(支払い案内時)後に、お客様へアンケート依頼が出来ていない所があるため、今後は社員全員でお客様へアンケートご協力のお願いを徹底し、事故対応時のお客様満足のさらなる向上を目指すために、お客様視点での対応を社員全員で邁進してまいります。

令和5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