

「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
2024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、2024年度取り組んでまいりました。

2024年度取り組みの実績値について公表いたします。

～ 2024年度取組状況（期間:2024年4月～2025年3月末）～

①お客さまアンケートNPS

目標	75.0ポイント	➡	結果	76.2ポイント
当社ではお客さまに対してアンケートのご協力をお願いしてまいりました。 2024年度は75.0ポイント目標に全社員でお客さま対応品質向上のために、社内研修や会議等を実施し、結果として76.2ポイントと目標を上回る事が出来ました。 しかしながら、アンケートの回収率は年々減少している為、お客さまへのアンケート協力依頼のお声掛けや社内研修・会議を実施し、お客さまに満足いただけるよう品質向上に務めてまいります。				

②研修計画実施率・受講率

目標	100.0%	➡	結果	100.0%
当社では社員の知識や品質の向上などの為に研修を実施しております。 2024年度は、 ・コンプライアンス研修(計画:6回／実施:6回) ・スキルアップ研修(計画:6回／実施:6回) ・社内勉強会(計画:3回／実施:3回)実施内容:人身傷害に関する勉強会・認知症サポーター研修・認知症について 目標通り実施することが出来ました。今後も知識や品質向上のために取り組んでまいります。				

③新モデル手続き率(ペーパーレス手続き率)

目標	80.0%	➡	結果	78.8%
近年のデジタル環境への移行、自然環境意識の高まりもあり、保険会社でもペーパーレスを推進しております。当社でも自然環境への配慮と保険契約システムの利便性の向上に伴い、ペーパーレスでのお手続きを推進しております。2024年度は目標に対してマイナス1.2%の結果となりました。 今後は、システム操作に関する研修教育を充実させ、お客さまへスムーズなお手続きを提供出来るよう心掛けるとともに、自然環境に配慮し運営して参ります。				

令和7年9月
有限会社あつぷる保険事務所
代表取締役 阿部 哲也