

	方針	取組み	KPI	取組み目標
1	当社は、新規ご契約並びに更新案内について、お客様のご不明点などに誠実で分かりやすい説明を心がけます	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇余裕のある早期手続き</li> <li>◇フォローコールやフォローメールの実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇満期1ヶ月前早期更改率</li> <li>◇自動車保険継続率</li> </ul>	<p style="text-align: center;">目標 80%</p> <p>自動車保険継続率 90%</p>
2	募集品質の向上に努め、明るく笑顔で丁寧にご提案を行います	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇対面募集の推進(タブレット等の活用)</li> <li>◇ツールを活用した対応記録</li> <li>◇生命保険継続率</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇対面及び新WEB手続き</li> <li>◇生命保険継続率</li> </ul>	<p style="text-align: center;">目標 80%</p> <p>生命保険継続率 90%</p>
3	当社は全てのお客様に対し、取り巻く様々なリスクに関する情報提供を行います	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇新規並びに満期案内時の情報提供</li> <li>◇新車購入や車両入替時、車両保険付帯を必ず提供</li> <li>◇住宅や企業保険ハザードマップとBCP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇車両保険付帯率</li> <li>◇地震保険付帯率</li> </ul>	<p>車両保険付帯率 65%</p> <p>地震保険付帯率 90%</p>
4	当社がお客様に満足を頂けているか、アンケートのみならず対話も含めお客様の声を積極的に収集、改善にも繋げて参ります	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇アンケート回答を依頼し、課題についてはPDCAを機能させ、お褒めや感謝の内容についても社員全員で共有を図ります。</li> </ul>	<p>弊社推奨意向(90~100)</p>	<p style="text-align: center;">目標 80%</p>
5	当社は、万が一事故が発生した際、被害・加害にあわれた大切なお客様お一人お一人に寄り添い、一刻も早く安心をお届けするために迅速な事故対応に努めます	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇事故時の迅速かつ正確な状況把握、保険金請求手続き</li> <li>◇電話連絡に加え事故対応ツール活用</li> </ul>	<p>代理店事故受付割合</p>	<p style="text-align: center;">目標 80%</p>