

弊社は、お客さま本位の業務運営を実践する上で、その水準及び進捗度、周知度等を検証するため、下記の通りKPI（重要業績評価指標）を設定し、一定期間ごとに内容等をチェックし改善に努めます。

- ① 保有契約高 弊社はお客様に信頼いただく事で保険契約をお預かりしております。お客様の満足度、信頼の証として保有契約高を指標のひとつとしております。

2021年度計画

生損合算保有高	393,400,000円	増収率 7.5%	
損害保険保有高	293,400,000円	生命保険保有高	100,000,000円

2021年度実績

生損合算保有高	387,717,000円	増収率 4.5%	
損害保険保有高	288,837,000円	生命保険保有高	100,464,000円

前期から、損保は110件増の12,537千円増、生保は68件増の14,262千円の増という結果です。お客様との良い出会いで、お預かりする契約の数は、お客様からいただく信頼の表れと考えます。ご提案の品質向上とともに、より多くのお客様への提案を目指します。

- ② 代理店事故対応割合 弊社は保険契約をお客様からお預かりし、事故時の対応こそが信頼をいただき満足、感謝をいただいていると考えます。よって、事故対応割合を指標のひとつとしております。

【自動車】	【計画】	【実績】
事故受付窓口割合	90% 以上	81.0%
事故対応窓口割合	75% 以上	62.2%

計画から、受付割合9.0%減、対応割合12.8%減という結果です。お客様の不安の瞬間に寄り添える代理店である必要があるが、計画未達成となった。事故対応からの信頼獲得に向け安心いただける行動を目指していきます。

- ③ 契約手続き 弊社は、保険という長期間にわたる契約をお客様からお預かりし、お客様に信頼をいただき満足いただくことで契約を継続いただいていると考えます。よって、保険契約の手続きをそれらを計る指標のひとつとしております。

【自動車】	【計画】	【実績】
28日前早期更改率	80% 以上	68.4%
新モデル手続き率	90% 以上	86.6%

計画から、28日前早期更改率11.6%減、新モデル手続き率3.4%減という結果です。お客様に安心をお届けするのは、事故対応時だけでなく、早いご案内と積極的対面が大切と考えます。大切な時間を安心安全のために、大切に使います。

- ④ お客様評価向上 弊社は、保険契約をお客さまよりお預かりし、お客さまに信頼と満足をいただくことで契約を継続いただいていると考えます。よってお客様の声を重要視しアンケート、アンケートNPSをそれらを計る指標のひとつとしております。

	【計画】	【実績】
アンケート回答率	20% 以上	8.9%
アンケートNPS	60P 以上	52.3%

計画から、回答率は11.1%減、NPSは7.7%減という結果です。お客様から「安心感」「信頼感」「存在感」を得られていない表れと理解します。全員がお褒めいただける行動を目指します。

2022年（令和4年） 6月

株式会社ほけん屋mydo 代表取締役社長 山本忠志