

2019年度KPI実績について

1.お客さまアンケートの回収率

2019年度実績 15.5%

損害保険会社が実施しているお客さまアンケートを参考にして、弊社の日々の取り組みや活動の分析をし、お客さまの満足度を向上させる。

2.契約時における対面でのナビ率

2019年度実績 56.6%

ナビによる丁寧な説明をしてご契約内容の理解を深めるために、対面ナビ率55%以上を目標とする。

3.契約時携帯番号入力率

2019年度実績 80.9%

迅速な対応をするために携帯電話の番号を入手する。

4.早めの更改手続き

2019年度実績 84.9%

お客さまにご安心いただくために満期日前までに証券が届くよう、4週間までに80%以上は手続きを完了する。

5.事故対応における代理店事故対応割合

2019年度実績 95.6%

事故対応力が実際に発揮されお客さまに認識されているか、損害保険会社の実施しているお客さまアンケートを参考にします。