

お客様本位の業務運営のための『KPI』設定について

株式会社 酒直

株式会社酒直（以下「当社」）は、お客様本位の業務運営のために、その進捗度を検証するため、下記の通り『KPI』（重要業績評価指標）を設定し、一定期間ごとにその内容等をチェックし、常に社員一同、改善に行動していきます。

① 「アンケート回答率」

当社は、多くのお客様の声に耳を傾け、お客様の声を経営に活かし、サービス向上に向けて取り組んでいます。より多くのお客様のお声を回収し、常にサービスの向上に努めるために、【お客様アンケート回答率】をKPIとして設定し推進いたします。

【アンケート回答率 現状：12.3% 目標：20%】

② 「早期更改率」

当社は、【早期更改率】をKPIに設定します。お客様のご意向とニーズにお応えし、丁寧に説明する時間をいただくために、お客様が余裕をもって更改手続きのスケジュール調整ができるよう満期の2ヶ月前にご案内します。また形のない保険商品にいち早く安心をご提供できるように、保険証券をお客様のお手元に届くよう、1ヶ月前までにお手続きを推奨いたします。

【早期更改率 現状：62.3% 目標：85%】

③ 「ナビゲーションシステムによる募集率」

当社は、【ナビゲーションシステムによる募集率】をKPIに設定し推進いたします。ナビゲーションシステムを使い、どの代理店よりも、お客様にわかりやすい説明を心がけています。

【ナビゲーションシステムによる募集率 現状：82.2% 目標：60%】

④ 「携帯電話番号ご入力率」

当社は、【携帯電話番号ご入力率】をKPIとして設定し推進いたします。万が一の広域災害や事故時にスムーズに連絡を取り、スムーズに保険金をお支払い出来るよう携帯電話番号をご登録していただけるよう推進しています。

【携帯電話番号ご登録率 現状：65.05% 目標：85%】