

2023 年度取組状況報告

2024年5月29日
株式会社船橋保険事務所

I.取組状況（KPIの推移）は以下のとおり

KPI項目と取組方針との関係	2024 年度目標	2023 年度実績	2022 年度実績	2021 年度実績	2020 年度実績	2019 年度実績
1.ご契約手続きについてのお客さまアンケート 推奨度（NPS [※] ） ・・・取組方針1・3・4に対応	40.0pt以上	20.3pt	18.0pt	22.9pt	28.0pt	37.2pt
2.ご契約手続きについてのお客さまアンケート 回答率 ・・・取組方針1・3・4に対応	10%	5.8%	6.8%	8.8%	9.4%	7.2%
3.ご契約手続きについてのお客さまアンケート 回答数 ・・・取組方針1・3・4に対応	180件	133件	152件	277件	180件	132件
4.広域災害等対応準備率（携帯電話番号の契約 書への入力率） ・・・取組方針4に対応	-	-	-	84.5%	68.3%	60.9%
5.各種研修計画履行・履修状況 ・・・取組方針1・2・5に対応	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6.満期日前証券お届け率（早期更改率） ・・・取組方針3に対応	85%	84.0%	83.3%	82.8%	76.4%	-
7.当社直接の事故受付率（事故対応窓口率） ・・・取組方針4に対応	70%	55.3%	60.1%	81.6%	66.2%	-

※4. 広域災害対応準備率は、所期の目標値をクリアしたことから2022年度よりKPIから除外しました。

※6. 早期更改率、7. 事故対応窓口率は、2020年度より追加しました。

II.取組状況（原因の分析）

- アンケート推奨度（NPS）：（専業代理店平均46.7pt）
- アンケート回答率：（専業代理店平均6.7%）
- アンケート回答数：

コロナ禍で、非対面募集を推進したことの影響が継続し、回答率・回答数の向上を図ることができませんでした。また、お客さまとの直接接点が減少したことで、お客さまへの価値提供自体も十分とはいかず、NPSが低迷することになったものと分析しております。今後は対面による手続きを基本として、お客さまが望まれるサポートやサービスのご案内を丁寧に行うとともに、これまで以上に積極的にアンケートへのご回答もお願いし、お客さまの声をさらに収集し、業務に活かしてまいります。

- 各種研修：

毎月、「コンプライアンス研修」「商品研修」を柱として「個人情報取扱研修」「ロールプレイング研修」を定例開催しております。

21年度からは「人間力強化研修」、22年度からは「言葉の勉強会」、23年度は「クレド研修」など、周辺業務知識習得や徳育を目的とした研修計画も立案し、実施しております。

- 早期更改率：（専業代理店平均82.5%）

満期更改について専門に行う「更改チーム」の組成など、社内体制を整備し、お客さまに早期に保険証券をお届けするための取り組みを継続しております。

今後も必要に応じて社内体制を整備・調整し、取り組んでまいります。

- 事故対応窓口率

22年度から本指標向上の推進に益して、個々の事故内容によって迅速・適格なお客さまフォロー体制を意識することに注力いたしました。その結果として、本指標が23年度も低下しているものと捉えております。しかしながら、本指標の向上とお客さまフォローの充実は両立すべきものであり、さらなる取り組みの推進強化を図ってまいります。

以上