

2021年度 KPI指標

指標	取り組み内容	取り組み結果報告	取り組み内容報告
対面募集比率 目標値:55%	お客様に分かりやすくご説明を行い、また、しっかりとご意向を確認するために、PC、タブレット、スマホなどを活用した契約手続きを推進します。	あいおい 49.8% 東海 50.8%	コロナ禍で、対面率55%は未達成となりありましたが、対面できたお客様には、タブレット・スマホなどを活用し、意向確認を行いました。非対面募集の際には、手続き後お客様控えや資料を送付し、ご意向に相違がないか再確認を行いました。
顧客意向(当初・最終)の 全件把握と見える化(①・②) 目標値:100%	お客様のリスクに対して合理的なアドバイスができるよう、ご契約一覧、リスクマップを活用しご提案を行います。また、当初意向と最終意向の相違点を分析することで、最適なアドバイスとなっていることを検証します。	更改時案件 目標達成 100%	自社満期管理システムにて、更改案件の意向確認を100%実施いたしました。その際、当初意向・最終意向に相違点があった場合は、最適なアドバイスになっているか検証いたしました。
集合研修(全体会議) 目標値:月1回 お客さまの貴重な時間を 尊重しつつ、より丁寧な募 集スタイルの確立(③・④) 目標値:らくっとmovie毎月 配信(csv配信) 自己研鑽 目標値:半年1単元以上	保険商品だけではなく、災害・感染リスク・医療等の知識・最新情報の習得に努めます。	集合研修 全体会議にて 月1回研修済み らくっとmovie 毎月1回配信済み 自己研鑽 日本代協アカデミーにて研修済み	コロナ関連・サイバーリスクなどに関する研修を全体会議にて研修いたしました。 携帯番号登録済みのお客様に、事故軽減啓蒙プロモーションの一環として、テレマティクス関連の動画を配信いたしました。 日本代協アカデミーから配信される、コンプライアンス研修・中小企業マーケット開拓ポイント講座など各社員がセレクトして、配信される講座を受講いたしました。
テレマティクス自動車保険 付保率 目標値:30% マイページ登録率 目標値:10% モバエ登録率 目標値:7% 携帯電話番号取得率 目標値:80%	事故状況を的確に把握し、様々なサービスが提供できる保険会社のテレマティクス自動車保険をご案内いたします。 事故進捗等お客様にいつでもご確認いただけるよう、マイページ登録とモバエ登録をおすすめします。 大規模災害時にお客様が避難場所に避難している時や、交通事故で入院中時にショートメールで連絡いたします。	テレマティクス自動車保険付保率 (あいおい) 目標達成 31% マイページ登録 目標達成 19.3% モバエ連携率 目標達成 7.7% 携帯電話番号登録率 あいおい 54.2% 東海 57.5%	テレマティクスのチラシ・動画等を活用し、お客様に必要性を理解していただき、推進いたしました。 事故進捗や契約内容を、ご自身で確認していただけることをご説明し、モバイル手続き後、マイページの登録をしていただいたり、アプリのダウンロードをしていただきました。 災害時の利便性などしっかりと説明して、携帯電話番号の登録推進をいたしました。取得率は目標の80%は超えていたものの、登録率は80%に至りませんでした。
ご契約に関するアンケート の回収率 目標値:5%	数理的に有意性のあるアンケート数の確保を大前提とし、お客様からいただいた声を、今後の業務運営に活かします。	目標達成 6.3%	継続時お客様に募集品質等のアンケートのお声かけをして行っていただき、アンケートの結果は全体会議で共有いたしました。
顧客意向(当初・最終)の 全件把握と見える化(①・②) 目標値:100%	左記における差分チェック(当初意向より最終意向がダウングレードした契約を機械的に抽出)し募集実態検証・議事録への掲載により、全社で共有します。	年間69件あり 共有済	自社満期管理システムにて、ダウングレードした69件については募集実態を検証し、会議で共有いたしました。
リスクマップ活用率② 目標値:300件	リスクマップやAIおすすめ一覧を活用し、お客様のリスクをわかりやすく説明します。お客様のご加入ニーズが顕在化していない商品については、お客様のご意向をうかがいながらご提案をさせていただきます。	リスクマップ目標達成 437件	継続時リスクマップを作成し、お客様のリスクを詳しく説明いたしました。又重複・付保もれがないかなど、お客様のご意向をうかがいながら、リスクマップを用いて、総合提案をいたしました。