

# 2024年度 KPI（重要業績評価指標）

代理店名 モリケン保険サービス

「FD 宣言（お客さま本位の業務運営に関する基本方針）」の成果を定量的に評価する指標として KPI（重要業績評価指標）を以下に定め、業務品質向上に努めます。

- 顧客の最善の利益の追求
  - ◇ お客さまへ適切な商品を選出し、必要な補償のご提案をしているかの指標としてお客さまアンケート満足度9以上、NPS4.5pt 以上を目指します。
  
- 利益相反の適切な管理
- 手数料等の明確化
  - ◇ お客さまにご負担いただく手数料等は当社運営の費用として適切に管理されているか、利益相反の取引が行われていないかの指標として ISO9001 グループ認証取得を目指します。
  
- 顧客への重要な情報の分かりやすい提供
  - ◇ お客さまのニーズをいち早く把握し、パンフレット等を用いて分かりやすい言葉で説明しているかの指標として自動車早期更改率85%以上を目指します。
  
- 顧客へのふさわしいサービスの提供
  - ◇ 日常から顧客接点強化活動がなされているかの指標として自動車保険代理店事故受付率92%以上を目指します。

2023年度に策定しました KPI の結果を下記に公表いたします。

## 【2023年度 KPI 公表】

### モリケン保険サービス

2023年度の取組み状況の進捗を図るため、以下のKPI (重要業績評価指標) を用いて、業務品質向上に努めます。

- 自動車保険は2か月前、火災保険・新種保険は1か月半前より、満期のご案内をすることで、最適なプランの提供に努めます。

自動車保険早期更改率 90%以上 実績=83.6%

- 自動車保険の募集説明時のお客さま理解度を高めることに努めます。

対面ナビ率 25%以上 実績=15.9%

- お客さまの満足度向上のため、お客さまの声の収集を積極的に行います。

自動車保険アンケート回収率 10%以上 実績=7.3%

- 広域災害時や迅速な事故対応を実施するために携帯番号等の収集に努めます。

携帯番号把握 ・自動車保険 95%以上 ・火災保険 80%以上  
実績=自動車保険 97.1% 火災保険 83.6%