

2024 年度お客様本位の業務運営を測る指標（K P I）結果報告

当社は 2024 年度のお客様本位の業務運営方針に関する取り組み結果を以下にまとめましたので公表いたします。

■各指標について

1. 自動車事故発生時における不安解消および手厚く分かりやすい補償の提供

お客様へ事故発生時の不安軽減と諸費用の負担を減らすためにドライブレコーダー特約と代車等諸費用特約のご案内を徹底し安心と円滑な示談解決となるよう取り組んでまいります。

◆ドラレコ特約保有率

【2024 年度 目標値 5.0 %】

【2024 年度 結果 2.2 %】

◆代車等諸費用特約セット率

【2024 年度 目標値 70.0 %】

【2024 年度 結果 57.0 %】

代車特約についてはご案内する件数が多かったものの、ドラレコ特約について案内件数が低く情報提供が出来ていなかった。各項目について目標未達となったので 2025 年度も継続して目標とする。

2. お客様とチャットを使用した繋がり拡大

営業担当とお客様だけではなく、当社全体でお客様をお守りする体制の一つとしてチャットで繋がり日常的に、タイムリーに、お客様にとって有益な接点を創出し質の高いサービスを提供してまいります。

【2024 年度 目標値 300 件】

【2024 年度 結果 238 件】

目標値には届かなかったものの前年度開始時 36 件から大幅に増やすことができた。また長期休みのご連絡もチャットを活用して案内を開始。2025 年度は目標 600 件と更なる活用を目指しお客様にとって最適なツールとなるように努める。

3. 知識や情報の提供およびお客様本位の業務運営の浸透

当社では委員会を設置し業務品質の向上・コンプライアンス遵守・お客様へ新しい情報を提供しご満足いただけるように毎月研修、点検、指導を行い代理店としての業務品質の向上に努めるため勉強会を月1回以上開催してまいります。

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1

【2024年度 目標値 月1回以上開催】

【2024年度 結果 月1回以上20回開催】

開催数としては前年より減少したが、1月より毎朝のミーティングを定例化した。これによって、コンプライアンス・お客さまへの情報発信について、より明確な共有を行うことができた。KPIについても、前年は半期ごとの振り返りに留まっていたが、目標に向けての取り組みを強化することができた。

■次年度に向けて

2024年度の結果を踏まえて、2025年度は継続するものと、新たな目標を追加し、お客様にとって有益となる情報を今まで以上に発信してまいります。また、半期ごとの公表となっておりましたが、よりリアルタイムにホームページ上にて発信できるよう、努めてまいります。