

2024年度KPI成果指標の振り返り

2025年6月1日

GIA General Insurance Agency
株式会社ジェネラルインシュアランスエイジェンシー

平素より当代理店をご利用いただき、誠にありがとうございます。
当社の経営理念「安心や幸せをお届けします」をモットーに、日々サービスの向上と業務改善に努めております。ここに昨年度の取組と成果をご報告申し上げます。

指標

◆損害保険・生命保険のご契約件数

損保5, 149件（前年度5, 127件）

生保1, 519件（前年度1, 514件）

◆お客さまアンケートの総合満足度

9.4pt（前年度8.6pt）

ご契約件数について前年度と比較して微増となりました。
大幅な増加には至りませんでした。安定的に多くのお客さまからご契約をいただいたことは、当社の取組が一定の成果を上げていると考えております。

お客さまアンケート総合満足度について前年を上回る数値となりました。
これらは、日頃からのきめ細やかな対応や改善への取組みの成果であり今後も継続してまいります。

取組の振返り

取組内容

社員の業務知識やスキルアップをすることにより、お客さまにベストなご提案ができ、結果ご満足いただける機会が増え、ひいては契約件数増加につながると考えております。

そのような思いから各種研修や勉強会を開催しています。

■月1回のISO会議にて

- ・ アンケートにご記載いただいたお客さまの声を共有し、日常の業務に反映させました
- ・ 面談やお電話で直接お聞きした苦情から改善策を考え、同じ苦情をいただかないよう努めました
- ・ アンケートや面談・お電話等でお聞きした内容にて
担当者変更時に対応品質を均一化するため契約引継ぎの手順書を策定いたしました。
公的保険についての説明を実施するように新たに手順書に文言を追加いたしました。

■月1回の全体会議にて

- ・ 地震リスクを正しく理解しお客さまに適切な提案・説明が出来るように研修を行いました。
- ・ 台風や水災など、広域災害時の保険金支払いにつて、お客さまへ保険金を早くお届けできるよう勉強会を行いました。
- ・ お客さまへのサービス向上のためデジタルツールの利用・活用方法の研修を行いました。

■月2回の営業会議にて

- ・ お客さまを様々なリスクからお守りするため、ご案内できる保険商品（多種目）が無いか補償の付保漏れがないかを社員全員で確認しベストなご提案をしました。

上記取り組みが微増ながらKPI成果指標に繋がりました。

引き続き、お客さま本位の業務運営に取り組んでまいりますので、宜しくお願い申し上げます。