

2022年度KPI成果指標の振り返り

2023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

指標

◆損害保険・生命保険のご契約件数

損保5,169件（前年度5,122件）

生保1,505件（前年度1,499件）

◆お客さまアンケートの総合満足度

8.5pt（前年度8.4pt）

前年度と比較すると2つの指標とも微増ながらプラスになりました。

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ました。

■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、保険契約手続きや事故時のご対応手順を改定しました

■月1回の全体会議にて

- ・保険会社による勉強会に社員全員が参加し、業務知識向上に努めました
- ・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）が無いか確認しご提案しました

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、宜しくごお願い申し上げます。