

2023年度KPI成果指標の振り返り

2024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5,127件（前年度5,169件）

生保1,514件（前年度1,505件）

◆お客さまアンケートの総合満足度

8.6pt（前年度8.5pt）

前年度と比較すると損保の契約件数が減ってしまいましたが
生保の契約件数及びお客さまアンケート総合満足度が微増ながら
プラスになりました。

取組の振り返り

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
- ・ 保険契約手続き時に説明の漏れがないようにアプローチブックを作成いたしました

■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。