

# お客様本位の業務運営に関する取り組み結果を 測るKPIについて

2019年12月 株式会社クリエイトフォース

## お客様本位の業務運営として

### 1.お客様のご満足度を測るための活動

お客様からいただいたお客様の声(お褒め、ご意見、ご不満全て含む)の管理 ※毎月一回社内ミーティング実施

登録募集人の資格取得(上位資格)の推進 (取得率目標 1年目60% 2年目80% 3年目100%)

高齢のお客様への後確認架電実施 (目標 1年目60% 2年目80% 3年目100%)

### 2.コンプライアンス遵守体制の構築

お客様の利益最優先とした活動を行う為、毎月1回コンプライアンス研修の実施

お客様への有益な情報提供を行う為、資格取得の推進

### 3.お客様の利便性を測る業務運営

ペーパーレス申込手続き(WEB約款交付等)の促進(目標 1年目60% 2年目80% 3年目100%)

給付請求等の保全手続きに関して、お客様により早く申請書類をお届けできるように各保険会社指定のWEB手続きの活用

(目標 1年目60% 2年目80% 3年目100%)

- ①コンプライアンス委員会でのミーティング実施回数  
⇒12回実施(2020年)
- ②登録募集人の資格取得率  
⇒0%(コロナ禍の影響により2020年度は推進中断)
- ③コンプライアンス研修実施件数(社内外含む)  
⇒12回実施(2020年)
- ④保全WEB手続き使用率  
⇒62%(2020年)
- ⑤新契約に対して高齢のお客様への後確認架電実施割合  
⇒82%(2020年)
- ⑥新契約に対してのペーパーレス申込割合  
⇒98%(2020年)