

2022 年度取組状況報告

2023年6月20日
有限会社安田保険システム

I.取組状況(KPI の推移)は以下のとおり

評価項目	2023 年度 目標	2022 年度 実績	2021 年度 実績	2020 年度 実績	2019 年度 実績
① NPS(お客さまアンケート:他者への推奨度)	55.0Pt.	41.7Pt.	50.8Pt.	44.1Pt.	43.9 Pt.
② 研修実施率・研修受講率	100%	100%	100%	100%	100%
③ 新モデル手続き率 (PC のナビゲーションシステムを使用した契約率)	98.0%	97.3%	95.5%	93.3%	84.1%
④ お客さま総合満足度(お客さまアンケート:満足度)	9.1 以上	8.8	9.0	8.1	7.1

II.取組状況(内容の分析)

① NPS:41.7Pt.(前回 50.8Pt.)

アンケート回答方法の変更により回収件数が減少した影響もあり、NPS が 9.1Pt.下がりました。

対策としてアンケート協力をお願いチラシの活用によるショートメッセージでのアンケート回収を推進し、品質改善へ繋げています。

お客さまからいただいたアンケート結果については、営業会議で共有し、内容を確認した上で、改善に向けた意見交換を行っています。

② 研修実施率・研修受講率:100%(前回 100%)

2022 年度は、以下の研修等を実施しました。

- ・コンプライアンス研修:毎月実施 計 12 回 全役職員が受講
- ・品質向上会議:毎月実施 計 12 回 全役職員参加
- ・自社商品スキルアップ研修 計12回 営業職員12回受講・事務担当8回受講
- ・BCP 研修 1回 全役職員受講
- ・保険会社主催 商品勉強会 4回 営業職員参加
- ・保険金サービスセンター主催 事故対応勉強会 2回 営業職員参加

全役職員の知識・スキルの向上を図るため、保険会社による研修の他に、社内勉強会、品質向上会議、コンプライアンス研修を定期的に実施しております。全社員の受講(欠席者の補講を含む)を必須としており、組織としてのレベルアップを図っております。

③ 新モデル手続き率:97.3%(前回 95.5%)

新モデル手続きの推進により、手続き時の不備が削減され、お客さまへいち早く証券をお届けしております。推進によって時間創出へと繋げることで、お客さまにふさわしい商品、サービス、情報の提供を実施しております。

④ お客さま総合満足度: 8.8(前回 9.0)

お客さまアンケートの回答を共有し、お客さまのご意見を全役職員で振り返り、業務品質の向上につなげています。

また、社内システムに日常の活動の中でいただいたお客さまの声を記録、管理しており、お褒め、相談、ご意見、ご不満など様々な事案を共有しております。ご不満など、重要なお客さまの声については、品質向上会議にて全役職員で意見交換、改善策を協議しています。

以上