

KPI (Key Performance Indicator)

「お客様本位の業務運営に関する方針の浸透と定着を測る指標」

KPI (Key Performance Indicator) : 重要業績評価指標

私たちは、「お客さま本位の業務運営」の実現のために

「いつくしみ」の気持ちを心得とし、

お客さまへ寄り添うことで「信頼」関係を築き、

お客様へ「安心」「安全」「満足」をお届けできるよう努めます。

また、地域社会に根差し、地域社会に貢献し、地域社会へ還元することで、

「お客さまから最も信頼される会社」となるべく

業務運営を行って参ります。

有限会社いつくしみ(以下、当社)は、「お客様本位の業務運営に関する方針」(以下、当方針)の策定に合わせ、当方針の浸透及び定着を測る指標(KPI)を以下の通り設定し、公表いたします。

1. 多種目販売状況(2019年12月末時点)

*生命保険との多種目結果を除く

保険種目の**多種目販売状況**は、当社にて、複数の保険商品を申込みいただいているお客様の割合を表しております。

この数値は、お客様が当社を**信頼し選ん**でいただいた結果と考えております。

お客様の「**安心**」「**安全**」「**満足**」に努め、より多くのお客様から**信頼される会社(保険代理店)**となれるよう、**多種目販売の数値上昇**を目指して参ります。

- 個人のお客様 多種目販売状況： 多種目率：**15.8%** 単種目率 84.2%
- 法人のお客様 多種目販売状況： 多種目率：**29.9%** 単種目率 70.1%

2. 契約更改率 (2020年1月末時点 / 損害保険)

*自動車保険ノンフリート更改率 bot 参照

損害保険の**契約更改率**(自動車保険の更改率)は、ご契約の満期渡来したお客様が、再び当社にてお申込みいただいた数値を表しております。

この数値は、お客様が、事故時災害時での当社のアフターフォローにご満足いただいた結果と考えております。

このお客様の「いつくしみに任せて良かった」の気持ちに向き合えるよう、事故時の対応力・折衝力等のスキルアップに努め、より多くのお客様から**信頼される会社(保険代理店)**となれるよう、**契約更改率の高水準の維持**を目指して参ります。

損害保険(自動車保険ノンフリート)更改率：**97.2%**

また、今後は、ご多忙のお客様向けに、SNSを通じたお客様接点の強化に努め、**お客様から信頼される会社(保険代理店)**となれるよう努めて参ります。

2. 契約継続率 (2020年1月末時点 / 生命保険)

* SOMPO ひまわり生命 IQA 継続率

生命保険の**契約継続率**は、お申込みから3年を超えて、変わらずご契約を継続していただいた数値を表しております。

この数値は、当社がお客様の“想い”を丁寧にヒアリングし、お客様の意向に沿った保険商品を提案し、お申込みいただいた結果と考えております。

今後も、このお客さまの「いつくしみに頼んで良かった」の気持ちに向き合えるよう、ヒアリング力・提案力等の知識技術向上に努め、より多くの**お客様から信頼される会社(保険代理店)**となれるよう、**契約継続率の高水準の維持**を目指して参ります。

- 生命保険(ひまわり生命 IQA 継続率)**継続率 : 99.9%**

令和2年3月20日

有限会社いつくしみ 社員一同

代表取締役 近藤 賛