

	KPI (重要業績評価指標)		取組内容	成果値	2024年度の評価
①	【損保】	損害保険部→生命保険部間におけるクロスセールスのトスアップ件数	全てのお客様をお守りするために損害保険部と生命保険部の両方でご担当させていただいております。	106件	生損保クロスセールについては、一定以上の件数があがり、お客さま満足の向上とお客様との関係強化に十分寄与したものと評価する。
	【生保】	生命保険部→損害保険部間におけるクロスセールスのトスアップ件数	今後もこの活動を継続してお客様を全てのリスクからお守りいたします。	51件	
②	【損保】	お客さまアンケートにおける「NPS(他者推奨度)」数値 およびアンケート回答件数(SJ社指標)	多くのお客様からアンケートをいただき、また多くのお客様をご紹介いただけたことに感謝いたします。 これからもご期待に沿えるよう努力いたします。	56.0Pt 81件	評価に耐えられる件数を回収したうえで、お客様からの高い評価をいただいた。お客さま満足の向上と業務品質の改善につながっているものと考える。
③	【損保】	【自動車保険】ペーパレス手続率 (SJ社指標)	煩雑な紙での手続きからタブレットを使用して、不備をなくし、かつ成立までの時間を短縮しております。 申込いただいたお客様にご意向と募集状況を確認させていただいております。	84.1%	新型コロナウィルス感染拡大も落ち着き、手続きにおいて様々なシチュエーションを求められる中で、お客様にしっかりと安心と満足を届けることができたものと評価する。
④	【生保】	早期解約失効率（3か月以内）及び契約確認件数（契約3年超）	お客様のお声をよくお聞きし最適な保険提案を実施します。 お客様の状況を把握し、保全活動に努めます。	0.2% 144件	生活の変化などやむを得ない状況もあったが、お客様にはしっかりと納得いただく提案ができたものと評価する。 年間を通じて、144人のお客さまと補償内容について話をする機会を創出したことに意義があった
⑤	【損保】 【生保】	「お客さまの声」受付・対応件数	お客様からいただいた声を真摯に受け止め業務の改善・向上をはかり、お客様にご満足いただけるよう日々取り組みます。	20件	お客様の声を隨時共有し、実効性がある再発防止策を講ずることで、「苦情は宝」との意識を社内に浸透させることができたと考える。