

K P I (重要業績評価指標)の公表について

【 K P I (重要業績評価指標) 】

当社は「お客さまに誠実かつ真摯に向き合っていく」という思いのもと、2019年 7月より「お客さま本位の業務運営方針」を策定のうえ、これに基づいた業務運営を実践し、その成果指標 (= KPI) を公表しております。

「お客さま本位の業務運営方針」に関する進捗をはかるため、今年度は以下の項目を成果指標として取り組みます。

①【損保】【生保】

損害保険部・生命保険部間におけるクロスセールのトスアップ件数

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)

③【損保】

『ご契約内容確認運動』の実施件数

④【損保】

〔自動車保険〕新モデル手続き率(SJ社指標)

⑤【生保】

新契約におけるペーパーレス手続き率(対象4社) 及び 確認コール

⑥【損保】【生保】

「お客さまの声」受付・対応件数

上記、成果指標 (= KPI) の数値については、毎月の社内会議において社内周知するとともに、必要に応じて見直しを行い、継続的に改善を図ってまいります。

令和 2年 7月 1日

有限会社 i m s (アイムス)
代表取締役 窪田 大祐