

# 2022 年度取組状況報告

2023年 9月 1日  
株式会社ワイズエージェンシー

## 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 お客さまアンケート:NPS (他者への推奨度を測る指標)	60pt.	39.2pt.	55.9pt.	59.6pt.	15.1pt.
② お客さまアンケート:回答率	20%	9.3%	10.9%	19%	9.3%
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)	95%	97.4%	89.9%	81.9%	65.8%
④ 早期更改率 (満期 28 日前手続き率)	95%	91.7%	89.9%	85.6%	87.8%
⑤ 広域災害準備率 (契約書への携帯電話番号入力率)	95%	92.7%	88.9%	88.8%	81%
⑥ 研修計画等:実施率・受講率	100%	100%	100%	100%	100%

略称について

KPI(Key Performance Indicator):重要業績評価指標のことです。

NPS(Net Promoter Score):他者への推奨意向を測る指標のことです。

## II.取組状況(内容の分析)

### ① お客さまアンケート:NPS

### ② お客さまアンケート:回答率

コロナ禍で非対面募集を推進したことにより、回答率の向上を図ることができませんでした。また、お客さまとお会いする機会が減少したことで、お客さまへの価値提供も不十分となりNPSが低迷することになったと分析しております。

今後は対面に限らず、満期案内や電話募集の際も、各種サービス等のご案内を丁寧に行うとともに、アンケートへのご協力もお願いしていきます。また、いただいたご意見を社内でも共有し、業務に活かしてまいります。

### ③ 新モデル手続き率

非対面募集が多くなったことで、新モデル手続き率は大きく改善しました。結果、お客さまへ今までより早く証券をお届けしています。推進によって創出した時間で、お客さまへのサービス、情報提供を実施していきます。

### ④ 早期更改率:

営業担当者、事務担当者の連携を強化し、お客さまに早期に保険証券をお届けするための取り組みを継続しております。

今後も必要に応じて社内体制を見直し、取り組んでまいります。

### ⑤ 広域災害準備率

非対面募集が多くなったことで、ご自宅以外のお電話番号(携帯等)を記載していただくことを今まで以上に推進しています。

災害等発生時に早期にお客さま対応が出来るよう、併せて社内体制の整備を進めていきます。

### ⑥ 各種研修

毎月の会議で「コンプライアンス研修」「商品研修」を実施しております。

具体的には、「顧客情報の適切な取り扱い」「商品販売ロープレ研修」などです。

必要に応じて、保険会社の社員にも講師をお願いし、より質の高い研修を実施しています。

以上