

2023 年度取組状況報告

2024 年 6 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	2024 年度 目標	2023年度 実績	2022 年度 実績	2021 年度 実績	2020 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.	43.0pt.	39.2pt.	40.7pt.	59.6pt.
② お客さまアンケート:回答率	20%	12.1%	9.3%	11.0%	19%
③研修計画等:実施率・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%	95.5%	97.4%	94.8%	81.9%
④ 早期更改率 (満期 28 日前手続き率)	90%	88.2%	91.7%	89.7%	85.6%
⑤ 広域災害準備率(注) (契約書への携帯電話番号入力率)	—	—	92.7%	89.1%	88.8%
⑥ 広域災害準備率 (チャットルーム新規開設数)	150 件	—	—	—	—

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。

(注) 広域災害準備率<携帯電話番号入力率>につきましては、初期の目標を達成した為、取り組みを終了し、2024 年度より広域災害準備率<チャットルーム新規開設数>を取組項目として設定いたしました。

II.取組状況(内容の分析)

① お客さまアンケート:NPS、回答率

コロナ禍で非対面募集を推進したことにより、お客さまとお会いする機会が減少していますが、NPS、回答率共に前年より若干UPしました。

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やお客さまへの価値提供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共有し、業務に活かしてまいります。

② 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。

今後も必要に応じて、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きます。

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

携帯電話番号をご利用のお客さまについてはほぼご登録していただきましたので、2023年度で取り組みを終了します。

今後は災害等発生時に早期により多くのお客さま対応が出来るよう、チャットルーム開設を推進し、活用のための社内体制の整備を進めていきます。

以上