

2024 年度取組状況報告

2025 年 7 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	2025 年度 目標	2024 年度 実績	2023年度 実績	2022 年度 実績	2021 年度 実績
① お客さまアンケート:NPS※ (2025 年度より「お客さま信頼品質充足率」に変更)	90%	40.0pt.	43.0pt.	39.2pt.	40.7pt.
お客さまアンケート:回答件数 (2024年度までの実績は回答率)	50件	2%	12.1%	9.3%	11.0%
②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) (2025 年度より「代理店システム計上割合」に変更)	90%	89.7%	95.5%	97.4%	94.8%
④早期更改率 (満期日7日前証券作成率)	90%	83.2%	88.2%	91.7%	89.7%
⑤広域災害準備率 (チャットルーム開設数)	250 件	162 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。

II.取組状況(内容の分析)

① お客さまアンケート

提携が進み、初めてのお客さまとお会いする機会、お電話する機会が増えました
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

提携が進み、お客さまを訪問させていただく機会が増えたため、新モデル手続き率は若干減少しました
今後は訪問先でも代理店システムを使った保険内容の説明と手続きを推進し、お客さまへ解り易い説明とスピーディーな手続きを
していきます。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

2024年度は目標150件に対し162件のチャットルーム開設が出来ました
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250件を目指します
災害発生時に十分活用できるよう社内体制の整備を進めていきます。

以上