

<<お客さま本位の業務運営に関する方針 KPI>>

- ・デジタル手続きの実施率

85%以上

お客様にとって最適な保険提案を行うため、わかり易い説明や説明漏れを防ぐためにタブレットPCでの手続き(ペーパーレス化)を行ってまいります。
- ・満期継続率

95%以上

お客さまのニーズに沿った保険提案や事故・故障時の対応、アフターフォローをしっかりと実施しお客さまが安心してお選びいただき更新いただけるように努めます
- ・人身傷害5千万円以上付帯率

60%以上

万一のお怪我に備え十分な補償が受けられるように推進してまいります。
- ・車両保険付帯率

75%以上

万一の事故の際に日常生活に必要不可欠なお車を手当てできるように推進してまいります。
- ・お客さま専用ページ登録率

60%以上

お客さまの利便性向上につながる専用ページの登録を推進してまいります。
- ・お客さま満足度

95%以上

お客さまにご満足いただき、選ばれる代理店を目指します。
- ・募集コンプライアンス研修の実施

毎月実施

募集コンプライアンス研修を毎月実施し、お客様本位の取組みを推進してまいります。

KPIの参考値

項目	目標値	今年度実績	昨年度実績
デジタル手続きの実施率	85%以上	76.6%	73.3%
満期継続率	95%以上	96.8%	93.6%
人身傷害5千万円以上付帯率	60%以上	52.6%	50.2%
車両保険付帯率	75%以上	72.3%	72.9%
お客さま専用ページ登録率	60%以上	24.2%	23.9%
お客さま満足度	95%以上	86.6%	81.3%
募集コンプライアンス研修の実施	毎月実施	毎月実施済み	毎月実施済み

今年度実績＝2025年2月末時点

2025年3月
群馬ダイハツ自動車株式会社