

前年の振り返り

お客様本位の業務運営方針(FD宣言)

	方針	取組み	K P I	取組状況・成果
1	自動車28日前早期更改の実施	「手数料ポイント基準」も意識しながら、時間的余裕を持った満期案内により十分な説明時間とお客様の検討時間の確保。更改落ちの防止	80.0%	76.6% 継続契約が対象外になり苦戦が予想された中、目標に近い結果が出せた。
2	モバイルSOMPO活用	お客様からの情報や意向を迅速かつ正確に把握するためモバイルSOMPOチャットの活用	150ルーム	260ルーム 結果は目標を大きく上回っているが、活用している者が限定的のため次の目標は全員での取り組みが必要。
3	ペーパーレス手続きの実施	「手数料ポイント基準」も意識しながら、従来の手続きナビ同様にペーパーレス手続きへの切り替え強化継続	80.0%	84.0% 序盤に新システムに不慣れなことでシステムの不具合が多発し苦戦するも中盤以降は急激に挽回できた。
4	アンケート回答率	当社業務がお客様に満足いただけているか、改善点がないかを振り返るためお客様にアンケート回答の依頼を継続していく	10.0%	0.8% お客様への声掛けが不十分。今後は全員での取り組み意識の改善が必要。
5	アンケートの総合満足度向上	内容の共有による全員での意識づけの徹底 代理店点検数値管理等により問題点の把握と改善提案の徹底	10.0pt	8.5Pt 目標値に対して大きく負けているわけではないが回収率が低く、結果の信頼度に疑問が残る。
6	口振ペーパーレス登録	お客様に安心をお届けし、ご満足いただく為に不備を抑制し証券の早期発行に努める	60.0%	53.0% 可能なお客様には必ずペーパーレス登録をお願いするが、高齢者や不審がるお客様への強要はできず。