

お客様本位の業務運営のためのK P I 設定について

株式会社ワン・ハンドは、お客様本位の業務運営を推進するにあたり、その水準および推進度、周知度等を検証するため、下記のとおりK P Iを設定し、一定期間ごとにその内容をチェックし、改善に努めてまいります。

なお、この検証において、これらの内容が実態にそぐわないと判断された場合については、都度見直しを実施し、さらなるお客様本位の業務運営に資する内容に変更してまいります。

1 「37ヶ月継続率」
お客様のメリットを第一に考えた行動、お客様に適した商品・サービスの提供により、長きに渡って保険契約をご継続いただけるようになるものと考え、「37ヶ月継続率」をモニタリング指標として設定します。
2 「早期脱落率」
ご加入後の解約・失効等の原因は、お客様のご意向に沿った提案の実行、わかりやすく十分な説明の実行が不十分であった考え、「早期脱落率」をモニタリング指標として設定します。
3 「ペーパーレス契約率」
書類記入や書類不備等でお客様に負担をおかけせず迅速に保険契約を成立に導くことは、お客様に提供できる最低限のサービスと考え、「ペーパーレス契約率」をモニタリング指標として設定します。
4 「お客様の声」
お客様の声に真摯に耳を傾け迅速な対応に努めます。お客様の声の記録を義務付けており記録を出来るだけ多く集め、その内容を会社全体で共有することで、当社の「募集品質・募集コンプライアンスの改善・向上」を目指します。
5 「指標外の取り組み」
お客様のご意向を適切に把握した提案の実行を確認するため、意向把握シートの検証を行います。お客様の声を集約・分析し改善活動を実行するため、募集品質会議を開催します。

以上