

2024年度に策定しました KPI の結果を下記に公表いたします。

【2024年度 KPI(重要業績評価指標)公表】

モリケン保険サービス

「FD 宣言(お客さま本位の業務運営に関する基本方針)」の成果を定量的に評価する指標として KPI(重要業績評価指標)を下記に定め、業務品質向上に努めます。

- 顧客の最善の利益の追求
お客さまへ適切な商品を選出し、必要な補償のご提案をしているかの指標としてお客さまアンケート満足度9以上、NPS45pt以上を目指します。 実績=アンケート満足度9.2pt、NPS52.6pt
- 利益相反の適切な管理・手数料等の明確化
お客さまにご負担いただく手数料等は弊社運営の費用として適切に管理されているか、利益相反の取引が行われていないかの指標としてISO9001グループ認証を目指します。
実績=2024年12月20日グループ認証取得
- 顧客への重要な情報の分かりやすい提供
お客さまのニーズをいち早く把握し、パンフレット等を用いてわかりやすい言葉で説明しているかの指標として自動車早期更改率85%以上を目指します。 実績=86.1%
- 顧客へのふさわしいサービスの提供
日常から顧客接点強化活動がなされているかの指標として自動車保険代理店事故受付率92%を目指します。 実績=89.3%