

KPI

FD 方針で掲げた取り組みを実行できているかの検証

ヴィータでは、お客さま本位の業務運営を行う上で、その基準および進捗度合を検証するため、KPI を以下の通り設定し、定期的にその内容等をチェックして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きましては、都度見直しを実施し、さらなる「お客さま本位の業務運営」に資する内容に変更をしております。

ワンストップ活動（個人・法人のお客さまの複数ご契約率）

お客さまのご契約を包括的に任せいただくことで、万が一の場合にスピーディーかつきめ細やかな対応を実現することを目的としています。

<複数ご契約率>

	個人のお客さま	法人のお客さま
4月	9.9%	40.1%
5月	10.0%	40.1%
6月	10.0%	41.6%
7月	9.9%	40.0%

8月	10.1%	43.3%
9月	9.8%	41.7%
10月	9.8%	41.4%
11月	9.9%	39.6%
12月	10.0%	41.4%
1月	10.2%	40.3%
2月	10.1%	40.5%
3月	10.0%	41.0%
平均	9.97%	40.9%

1年間の平均は、個人のお客さまが9.97%、法人のお客さまが40.9%でした。

目標値は15%・45%でしたので共に達成はできませんでした。

達成できなかった要因としては、様々な種類の保険・周辺知識に関する知識不足、お客さまの状況やニーズの収集不足、適切なタイミングでのご案内不足が挙げられます。

今後これらを改善するために、各種研修の充実・お客さまへの情報発信の強化等に取り組んでいきたいと思っております。

あんしん 1ヶ月前更新（損害保険 満期 1ヶ月前更新）

お客さまに余裕をもって更新内容等をご確認いただき、十分にご納得いただいた上で、早めにご継続の手続きを行うことで、お客さまに安心感をもっていただくことを目的としています。

<損害保険 満期 1ヶ月前更新>

4月	42.5%
5月	52.9%
6月	47.0%
7月	44.6%
8月	57.0%
9月	44.0%
10月	60.2%
11月	59.1%
12月	60.1%
1月	76.3%
2月	57.5%
3月	51.7%
平均	54.4%

1年間の平均は54.4%でした。こちらは目標を90%としていましたので、大幅に下回る結果となってしまいました。

要因としては、初動の遅さ・お客さまへの連絡におけるタイミングと要領の悪さです。

それらはお客さまとの普段からのコミュニケーションを十分にとることによって、改善できる部分でもあります。

また満期の更新お手続きを、営業任せではなく会社全体で対応することによって、期の後半は少し改善できましたので、引き続き営業・事務が一体となって満期更新の対応に当たっていきたいと思います。

最適なタイミングで案内し、余裕をもってお客さまにご検討いただけるよう、連絡の取りやすい手段や時間帯などもアイデアを出していきたいです。

長期おまかせご契約率（生命保険 ご加入後2年以上継続率）

ご加入時の思いや夢、不安などを丁寧にヒアリングし、お客さまのご意向に沿った最適な保険を提供することが、「ヴィータで入っていて良かった」と長く安心してお任せいただけるという結果に繋がると考え、この項目を目標としています。

<生命保険 ご加入後2年以上継続率>

4月	95.9%
5月	95.3%

6月	95.6%
7月	95.8%
8月	95.8%
9月	96.1%
10月	96.3%
11月	96.6%
12月	97.2%
1月	97.5%
2月	97.7%
3月	97.9%
平均	96.5%

1年間の平均は96.5%で、こちらも目標である98%を達成することはできませんでした。

「お客さまに適した商品・サービスの提供」という業務運営方針をいま一度真剣に考え、社内の勉強会やロープレの実施などによって、商品・事務の両面で知識を高めてまいります。

その結果、お客さまにとって有益かつ必要な情報の伝え漏れがないようにし、常に当社にて

ご加入の生命保険が安心の拠り所となっていられるよう、引き続き努力していきたいと思

います。