

## KPI（FD 方針の浸透と定着を計る指標）

お客さま本位の業務運営（FD 方針）の浸透および定着の度合いを計る指標として、以下の項目を設定し、取り組み内容・結果を定期的に公表します。

◆お客さまの声・気づき・ヒヤリハット 回収件数 目標：月 20 件以上

2024 年 4 月	お客さまの声：1 件 ヒヤリハット：1 件	2024 年 10 月	お客さまの声：12 件 ヒヤリハット：2 件
2024 年 5 月	お客さまの声：10 件 ヒヤリハット：2 件	2024 年 11 月	お客さまの声：9 件 ヒヤリハット：3 件
2024 年 6 月	お客さまの声：11 件 ヒヤリハット：1 件	2024 年 12 月	お客さまの声：15 件 ヒヤリハット：2 件
2024 年 7 月	お客さまの声：18 件 ヒヤリハット：2 件	2025 年 1 月	お客さまの声：11 件 ヒヤリハット：1 件
2024 年 8 月	お客さまの声：7 件 ヒヤリハット：0 件	2025 年 2 月	お客さまの声：6 件 ヒヤリハット：1 件
2024 年 9 月	お客さまの声：3 件 ヒヤリハット：2 件	2025 年 3 月	お客さまの声：6 件 ヒヤリハット：0 件

### 2024 年 4 月～2025 年 3 月合計

**お客様の声：109 件 ヒヤリハット：17 件 合計 126 件**

年間目標合計の 240 件には届きませんでした。（達成率 52.5%）

毎週のミーティングで発表・共有し、どうしたらさらに「お客さまを守る」対応ができるかを日々話し合っています。

その中にはお叱りの声やご要望もあるため、後ろ向きな気持ちになってしまいがちでしたが、「気づき」という項目を新たに取り入れることで、普段の生活の中からも品質向上につながるアイデアが生まれ活性化につながりました。

しかしながら結果としては年間目標の 240 件には届きませんでしたので、今後もこの活動は継続し、効果の検証までを PDCA サイクルに則って行っていきます。

◆お守りシート 入手・点検件数 目標：月 25 件以上

2024 年 4 月	18 件	2024 年 10 月	33 件
2024 年 5 月	19 件	2024 年 11 月	39 件
2024 年 6 月	22 件	2024 年 12 月	25 件
2024 年 7 月	37 件	2025 年 1 月	26 件
2024 年 8 月	29 件	2025 年 2 月	32 件
2024 年 9 月	36 件	2025 年 3 月	14 件

**2024 年 4 月～2025 年 3 月合計 330 件**

月 25 件以上（年間 300 件）の目標は達成できました。この取り組みでは、お客さまの緊急連絡先をお聞きすることで災害などがあった場合に備えるとともに、お一人で  
お住いのお客さまに対しては、ご家族の方への安心につなげようという目的がありま  
す。また一度お聞きした内容に変更がないかの点検も併せて行うことで、今後もお客  
さまにとっての有益な活動にしていきたいと考えております。

◆各種特約・補償 見直し件数 目標：月 15 件以上

2024 年 4 月	6 件	2024 年 10 月	20 件
2024 年 5 月	16 件	2024 年 11 月	27 件
2024 年 6 月	17 件	2024 年 12 月	22 件
2024 年 7 月	27 件	2025 年 1 月	19 件
2024 年 8 月	23 件	2025 年 2 月	19 件
2024 年 9 月	24 件	2025 年 3 月	27 件

## 2024年4月～2025年3月合計 247件

月15件以上（年間180件）の目標は達成できました。お客さまに万が一のことがあった際に、補償が足りていない・今の内容では対応ができない、といったことがないようご提案をさせていただきました。

営業だけに留まらず、内務スタッフからもお電話で補償内容や実際の事故例・特約の使用例などを交えた上でご提案することで、目標件数を大幅に上回る結果となりました。

なかでも今年度は自動車保険の「代車等諸費用特約」を推進し、「事故の時に代車が準備できなくて困る」という事態を防ぐことに一定の効果があったと感じております。

### ◆保険金請求サポート アンケート満足度 目標：90%以上

2024年4月	集計開始前	2024年10月	件数：7件 満足度：100%
2024年5月	件数：2件 満足度：100%	2024年11月	件数：8件 満足度：100%
2024年6月	件数：11件 満足度：100%	2024年12月	件数：5件 満足度：80%
2024年7月	件数：2件 満足度：100%	2025年1月	件数：0件
2024年8月	件数：1件 満足度：100%	2025年2月	件数：1件 満足度：100%
2024年9月	件数：5件 満足度：100%	2025年3月	件数：7件 満足度：100%

## 2024年4月～2025年3月合計 件数：49件 満足度：97.9%

年間目標の満足度90%以上は大幅に超える結果となりました。

保険に加入していただいている中で大切なことの一つは、事故やご入院などの際の請求です。事故や病気でしんどい思いをされている時に、「さらに「請求の手続きがわかりづらい」といったことがないように、保険金請求サポート業務を充実させました。

記入方法などがひと目でわかる工夫、事故の進捗状況のこまめな連絡、事故を未然に防ぐためのアドバイスなど、お客さまにご満足いただける取り組みになったと思いますので、今後も継続して実施していきます。

◆他業種ネットワークの活用 紹介件数 目標：年間 40 件以上

2024 年 4 月	集計開始前	2024 年 10 月	0 件
2024 年 5 月	6 件	2024 年 11 月	5 件
2024 年 6 月	4 件	2024 年 12 月	3 件
2024 年 7 月	7 件	2025 年 1 月	2 件
2024 年 8 月	1 件	2025 年 2 月	1 件
2024 年 9 月	4 件	2025 年 3 月	4 件

**2024 年 4 月～2025 年 3 月合計 件数：37 件**

年間目標の 40 件には 3 件及ばずという結果でした。お客さまの状況のヒアリングや情報の発信が足りていないことが、目標未達成の原因の 1 つだと考えております。

ヴィータで常実践し続けている活動に「プラスワン活動」というものがあります。その一環としてお客さまを包括的にお守りするために、様々な業種の方と提携・連携し紹介に努めています。

自動車修理・家屋の修繕・弁護士さん・税理士さん・がん治療のご相談など、生活のあらゆる場面で、ちょっと困ったな…という時に真っ先に「ヴィータに相談してみよう」と思っただけできるよう、今後も紹介先を拡大し継続していきたいと考えております。

### ◆LINE・HPからの情報発信

目標：LINE 開封率 75%以上      HP 訪問者数 月 180 人以上

2024 年 4 月	LINE：－ HP：170 人	2024 年 10 月	LINE：66.5% HP：175 人
2024 年 5 月	LINE：45.6% HP：191 人	2024 年 11 月	LINE：－ HP：157 人
2024 年 6 月	LINE：－ HP：198 人	2024 年 12 月	LINE：82.0% HP：162 人
2024 年 7 月	LINE：－ HP：206 人	2025 年 1 月	LINE：－ HP：176 人
2024 年 8 月	LINE：85.8% HP：165 人	2025 年 2 月	LINE：－ HP：154 人
2024 年 9 月	LINE：－ HP：147 人	2025 年 3 月	LINE：－ HP：190 人

### 2024 年 4 月～2025 年 3 月合計

LINE 開封率：70%      HP 訪問者数：2,091 人（月平均：174 人）

年間目標の数値にはいずれも未達となりました。LINE に関しては、情報発信の送信回数が年 4 回（約 3 か月に 1 回）ということで、この頻度や発信する内容に関しては再度検討する必要があると感じております。

また HP は社長ブログ・スタッフブログ・最新情報ブログと 3 パターンに分けており、スタッフブログについては月 1 回以上の更新を必須としています。

ヴィータをより身近に感じていただく、また保険代理店として常に前進しているという安心感をお客さまに抱いていただくために、今後も HP の内容をより良いものにしていきたいと思っております。