

《お客様第一の基本業務運営方針》の《重要業績管理指標(KPI)》
に関する 2024年度 取組結果報告

	取組内容	需要管理指標	評価	結果・成果	課題
1	誠実・公正な商品提案	意向確認シートの有無	50%	提案活動は実施されているが記録が不十分	全ての提案記録の実施
	比較推奨販売	意向確認シート①	85%	提案活動は実施されているが記録が不十分	比較推奨の具体的方法
2	提案記録と保存	意向確認シート②	80%	自己管理のため共有資産になっていない	記録の徹底保存
	変化を反映した提案	意向確認シート③	35%	自己管理、提案の為、共有資産になってない	変化点管理とポイント
3	お客様に伝わる提案	意向確認シート④	50%	資料やお客様への説明スキルの問題	活用資料と表現力
	やり取りの記録	商談記録/意向確認S	25件	シート1枚での記録方法	商談記録の標準化
4	コンプラ、商品教育等	教育記録ファイル	100%	月3回の実施目標を達成	社内教育の質の向上
	課題発見や改善	月次ミーティング	0回	ミーティングを活用した教育ができていない	MTG時間の問題
5	対面募集とお客様の声	タブレットの活用	65.8%	面談募集件数の向上(対前年6%アップ)	動画等の活用
	顧客対応力向上	お褒めの言葉記録	0件	記録が十分にできていない	確実な記録の実施
6	事故対応力向上	事故受け初動対応シート	11件	開始後半年のため、十分なデータでない	記録実施の徹底
	不安、お困り事の解消	保険会社事故登録システム	52件	担当者ベースでは〇、共有化、資産化が課題	不安、お困り事の抽出方法

私どもは「お客様本位の業務運営方針」を公表し、取り組んで参りました。
直近1年間の取り組みを振り返り、KPIについて検証しましたので公表いたします。
今後も検証を継続し、OODAループマネジメントとPDCAサイクルを活用し品質向上に取り組んで参ります。

2025年7月
瀬戸いすゞ自動車株式会社
保険課