

FD宣言項目	指標	取組み	K P I
1・2・3・ 4・5・6	社員教育の推進	お客様第一の精神を習得する為の社員研修を年間を通して実施します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●コンプライアンス研修（年間12回）</li> <li>●品質向上研修（損保12回 生保12回）</li> <li>●社外セミナー講習（営業職年間2回以上）</li> <li>●資格取得の推進（損保・生保大学、F P）</li> </ul>
2	定期的な情報提供	保険及び周辺知識の提供として契約更新時には早い時期での余裕を持った対応並びに当社からの定期的な情報提供を全てのお客様へ行います。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●相和通信の年間2回の送付（全顧客）</li> <li>●早期更改率 85%以上</li> <li>●対面募集率 60%以上</li> </ul>
3	事故対応	事故時の連絡先の周知を徹底するとともに携帯電話確認及び緊急時の連絡先の取得をおこない、自動車事故や災害時に連絡の取れる体制を整えます。また、当社の事故連絡先の周知徹底を行います。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●相和通信の年間2回の送付（全顧客）</li> <li>●携帯電話番号入力率 85%以上</li> <li>●お客様情報登録カードの再取付 80%以上</li> <li>●高齢者（70歳以上）の緊急時連絡先取付 90%以上</li> </ul>
4	お客様の声の分析	ヒヤリハットの案件収集。 お客様からの苦情・要望・お褒めの言葉を分析して、再発防止のポイントを社員全員で共有し、業務レベルの向上をはかります。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●年間12件以上（各担当者ごと）</li> </ul>
4	お客様からの評価の検証	お客様アンケートを実施し、お客様に満足して頂いているサービスが提供できているか検証し、サービス向上に努めます。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●モバソンチャットの200以上の登録及びお客様への情報提供と自社のアンケートの実施</li> </ul>