

2023年度取組状況報告

1. 取組状況

評価項目	2022年度実績	2023年度目標	2023年度実績
①お客さまアンケート回答率	9.9%	20.0%	5.7%
②研修実施回数	毎月1回	毎月1回	毎月1回実施
③満期 28 日前手続き率 <早期更改率>	77.8%	85.0%	87.9%
④PC のナビゲーションシステムを使用した契約手続き率 <新モデル手続き率>	86.1%	90.0%	86.8%
⑤モバソチャット開設（2023 年度～新設指標）	— 件	300 件	384 件
⑥公式 LINE 登録数(2023 年度～新設指標)	— 件	1,000 件	951 件
⑦ドラレコ特約付帯率	8.2%	10.0%	8.3%
⑧資格取得者数			
・損保トータルプランナー	5名	9名	6名
・生保トータルライフコンサルタント	1名	3名	1名
・FP2級	3名	4名	3名

2. 取組状況(内容の分析)

①お客さまアンケート回答率:5.7%

- ・月例全体会議でコンプライアンスミーティングを実施、指標ならびにアンケートの情報共有を行い、全役職員の意識付けを行ってきたものの、目標を下回る結果となりました。
- ・PDCAの循環と業務品質の向上を図るため、引き続き重点指標として取り組んでまいります。

②研修実施回数:毎月1回

- ・2023年度は以下の研修を実施し、全役職員の業務知識、業務スキルの向上に取り組んでいます。
 - ・コンプライアンス研修:毎月実施 計14回 全役職員が受講
 - ・品質マネジメント研修:毎月実施 計13回 全役職員が受講
 - ・商品スキルアップ研修:毎月実施 計 28 回 テーマ別に役職員が受講
 - ・外部講師研修:毎月実施 計15回 全役職員が受講
 - ・入社1年未満社員教育研修 入社日以降毎月2回実施

③早期更改率:87.9%

- ・月例全体会議等で進捗管理と社員への啓蒙を図った結果、目標を達成いたしました。
- ・お客さまとの早期アポイントとスケジュール共有等、営業と内務の担当者連携をさらに強化し、引き続き重点指標として取り組んでまいります。

④新モデル手続き率:86.8%

- ・お客さまへ早期に証券をお届けするために、「新モデル手続き」の取組みを行ってまいりましたが、昨年度よりも数値が向上したものの、僅かに目標を下回る結果となりました。

⑤モバイル!SOMPO 開設:384 件

- ・お客さまとの接点を増やすための重要な取組みの一つとして、ISO の重点テーマと位置づけ、取り組んでまいりました。
- ・全社員が積極的にお客さまにお声がけを行い、目標を達成いたしました。
- ・2024 年度は、モバイル!SOMPO の活用に注力してまいります。

⑥公式 LINE 登録数:951 件

- ・お客さまとの接点を増やすための重要な取組みの一つとして、ISO の重点テーマと位置づけ、取り組んでまいりました。
- ・全社員によるお客さまへのお声がけはもちろん、参加イベントでの参加者へのお声がけなど、様々な取組みを行い目標を達成することができました。
- ・引き続き登録数の拡大に取り組むとともに、お客さまへのタイムリーな情報提供等の活用に取り組んでまいります。

⑦ドラレコ特約付帯率:8.3%

- ・事故発生時のスムーズな事故対応をお客さまにご提供するために、取り組みましたが、僅かに下回る結果となりました。
- ・2024年度も引き続き取り組んでまいります。

⑧資格取得者数:損保トータルプランナー6名・生保トータルライフコンサルタント1名・FP2級3名

- ・品質向上とお客さまへの提案力アップを図ることを目的に、人事制度に「資格取得祝金制度」を導入、業務知識の習得に積極的に挑戦する社員を評価する制度を導入しています。
- ・目標には到達しなかったものの、未取得者への勉強会を開催する等、引き続き資格取得に向けて取り組んでまいります。