

■ タブレット・PC手続きの実施率 85%以上

お客様にとって最適な保険提案を行うため、わかりやすい説明や説明漏れを防ぐため、タブレットやPC（ペーパーレス化）手続きを行ってまいります。

■ 満期時のご継続率 95%以上

お客様のニーズに沿った保険提案や、事故・故障時の対応、アフターフォローをしっかりと行うことで、お客様が安心して保険を更新していただけるよう努めてまいります。

■ ご継続手続きの早期実施率 60%以上

ご継続の際に、満期月の2ヶ月前からご継続手続きのご案内を行い、丁寧な説明を行いながら内容を十分検討していただいたうえで、早期に手続きを簡潔いたします。

■ お手続き（計上）の不備率 3%以下

タブレット等で手続きを行うことで、書類不備となる原因を最小限に留めます。お客様の手間や負担を削減し、お客様満足度の向上に努めます。

KPIの参考値

項目	目標値	今年度実績	前年度実績
■ タブレット・PC手続きの実施率	85%以上	82.6%	76.4%
■ 満期時のご継続率	95%以上	92.7%	93.6%
■ ご継続手続きの早期実施率	60%以上	46.9%	45.5%
■ お手続き（計上）の不備率	3%以下	11.6%	9.3%

今年度実績 = 2024年3月末時点