

2021年3月17日

『重要業績評価指数(KPI)』

お客様本位の業務運営に関する重要業績評価指数(KPI)について株式会社トピーエージェンシー(以下「当社」)は、お客様本位の業務運営を行う上で、その水準および進捗度、周知度等を検証する為、下記の通りKPIを設定し一定期間ごとにその内容をチェックし、改善に努めてまいります。

当社は引き続き健全な経営に徹するとともに、高い倫理観を持ち、当社の全業務運営において、お客様本位の業務運営をより一層推進してまいります。

<「お客様本位の業務運営」の取組状況について>

お客様本位の業務運営

当社がお客様から選ばれる存在であるか、また当社との取引を開始されたお客様にその後も続けたいと思っていただけているか、総合的に判断することが出来る指標(KPI)として、

- 1.「保有契約高」
- 2.「自動車保険継続率」
- 3.「自動車保険早期更改率」
- 4.「個人契約 携帯番号入力率」4つを設定いたします。

2018～19年度の取組みについては以下の通りです。

1.保有契約高

当社がお預かりする保険契約は新たなお客様との接点の拡がり、お客様からいただいた信頼の表れと考えております。保有契約高を指数とすることによりお客様からの信頼、満足度との証としております。

	2018 年度	2019 年度
損害保険 保有契約高	1,534,021千円	1,628,255千円
生命保険 保有契約高	547,989千円	518,439千円

2.自動車保険継続率

目標継続率:当社基準90%以上

当社では、損害保険の中で自動車保険の保有件数が多い割合をしめており、満期到来した自動車保険契約件数を当社指数のベンチマークとしております。再び当社を通じて契約を継続いただくことは丁寧なアフターフォロー等により、お客様にご満足いただいた結果と考えております。

	2018 年度	2019 年度
自動車保険継続率	93.8%	93.6%

3.自動車保険早期更改率

目標早期更改率:当社基準85%以上

当社では、丁寧にご説明する時間をいただくことや、満期日迄にお客様へ新しい証券が届いているよう、早期更改活動(満期日の1か月前までに更改手続きを完了する活動)に注力すべく、お客様へ早期の満期ご案内・安心のお届けに努めてまいりました。2018～19年度の、早期更改率は下記となり、引き続き、一層のサービス向上に努めてまいります。

	2018 年度	2019 年度
自動車保険早期更改率	91.7%	89.6%

4. 個人契約 携帯番号取得率

目標登録率:当社基準70%以上

当社では、お客様の方が一の事故や災害時の対応策として、迅速にお客様へ連絡が取れ、手続きが行えるよう携帯番号の登録を依頼しております。

2018年度は基準の70%を下回りましたが、2019年度は70%以上となり、一層お客様にご理解いただき、緊急時でのお客様への連絡手段として携帯番号の登録へ取組んでまいります。

	2018 年度	2019 年度
携帯番号登録率	63.4%	72.5%

以 上