

お客様本位の業務運営のためのKPI設定について

株式会社ライアブル・コンサルティング（以下、「当社」）は、お客様本位の業務運営を推進するにあたり、その水準および進捗度、周知度等を検証するため、下記のとおりKPIを設定し、一定期間ごとにその内容等をチェックし、改善に努めてまいります。

なお、この検証において、これらのないようが実態にそぐわないと判断された場合については、都度見直しを実施し、さらなるお客様本位の業務運営に資する内容に変更をしてまいります。

1 「25ヶ月継続率・37ヶ月継続率」

当社は、お客様のメリットを第一に考えた行動、お客様に適した商品・サービスの提供により、長きに渡って保険契約をご継続いただけるようになるものと考え、「25ヶ月継続率」を95%以上、「37ヶ月継続率」を94%以上と設定し、取り組んでいきます。

2 「社内研修の実施・外部研修への参加」

当社は、お客様へライフイベントに関わる様々な情報をタイムリーにお届けし、お客様の利益を追求していきたいと考えております。そのため全社員に月に2度以上の社内研修の実施、月に1度以上の外部研修の参加をし、全社員のスキルの向上に努めます。

3 「ペーパーレス契約率」

書類記入や書類不備等でお客様に負担をかけず、迅速に保険契約を成立に導くことが、お客様に提供できる最低限のサービスと考え、それがお客様満足度向上へとつながると思っております。そこで「ペーパーレス契約率」を80%以上と設定し、取り組んでいきます。