

2021年度 KPI関連

お客様本位の業務運営方針に関する取組の報告

お客さま並びに御取引先企業の皆さまには、平素より格別のお引き立てを賜り、誠にありがとうございます。
弊社は、「お客さま本位の業務運営方針」を定め、お客さま本位の業務運営に取り組んでおります。
当方針及びKPIは、必要に応じて見直しを行い、継続的に改善を図る所存でございます。
今般、2020年の当方針に基づくKPI(取組状況の成果指標)を以下のとおり公表致します。

株式会社ティーケーコーポレーション
代表取締役 北野 高則

「あなたの生活を全力でお守りする」宣言について

ティーケーコーポレーションは、1988年5月の設立以来、(お客様がして欲しいことを真剣に考え、お客様が求めている要望を超えた行動を社員全員ができる状態) 当社の行動理念である「お客様の喜びを自分の喜びにを目指し」、お客様本位の経営・営業・業務・社員の品質の向上に取り組んでまいりましたが、あらためてこれらの考え方を「あなたの生活を全力でお守りする宣言」として取りまとめ、今以上にお客様や社会への責務をより一層果たす所存です。

あわせて、経営・営業・業務・社員の品質の向上に向けた具体的な取り組みを取りまとめ、今後につきましてはこれらの取り組みの成果について品質指標を定めて評価してまいります。

ティーケーコーポレーションは、これからも、「あなたの生活を全力でお守りする宣言」を常に考え、お客さま満足のより一層の向上に向けた弛まぬ努力を続けてまいります。

2020年4月1日

株式会社ティーケーコーポレーション 社員一同

【顧客本位の業務運営の方針】

当代理店は、どの代理店より身近に寄り添う事故対応を強化しています。そのために、代理店として事故対応専従者を置き、募集担当者と連携し、お客様の事故対応窓口になります。そして、少しでも早い解決を目指し、担当保険会社との連携を密にし、事故にあわれ不安をもたれているお客さまに安心と信頼をお届けします。

(顧客本位の業務運営の原則→お客さまにふさわしいサービスの提供)

上記について、具体的な取組み状況を図るものとして、以下の指標[KPI※]を設定いたしました。

毎月進捗状況の確認を行い、年度単位でのご報告をまいります。〈対象期間:2020年4月～2021年3月末〉

【K P I】

事故対応窓口割合 97.0% (昨年度実績97.4%)

お客さまアンケート回答率:推奨度(NPS※) 回答率13.0%、回答数455件(昨年度実績回答率11.4% 回答数398件)

※略称について

KPI(Key Performance Indicator:重要業績評価指標のことです)

NPS(Net Promoter Score:他者への推奨意向を測る指標のことです)

当社では、常に「お客さま本位の業務運営」を行うために、定期的に「業務運営方針」ならびに「KPI」を見直してまいります。

2020年4月1日

株式会社 ティーケーコーポレーション

代表取締役 北野 利男

◇会社全体で事故対応窓口割合 97.0% を目指します。【2019年度 実績更改率97.4%】

本・支店累計

【評価指標(累計)】

事故受付窓口割合(自動車)				
年度累計	前年度末実績	前年差	チャネル平均	チャネル平均との差
96.2%	97.9%	▲1.7%	89.9%	+6.3%

目標97.0%に対して96.2%大凡目標達成と判断する。

チャネル平均89.9%から見ても当社が高い割合で事故対応に携わっていると判断出来る。

当社の特徴で有る事故現場対応力を今後も継続し、事故対応窓口割合をKPIに掲載したい。

◇会社全体でアンケート回答率13%を目指します。【2019年度実績更改率11.4%】

本支店累計(2020年4月～2021年2月)

	累計回答数	分母	回答率※	
アンケート回答率(SMS/WEB回答含む)	今年度実績	283	2,832	10.0%
	(参考) 前年同月実績	193	1,936	10.0%
	前年度末実績	218	2,138	10.2%

2021年度実績 10.0%(暫定) 306/2835 チャネル平均 10.3%
 北見本社・美幌営業所 182/2009 回答率 9.1% 帯広東光支店 124/826 回答率15.0%

目標13%に対し結果10.0%(前年より3,0ポイントダウン)アンケート回答率は
 目標未達成と成った。今年度もアンケート回答率をKPIに掲載するのであれば、
 徹底した改善策が必要と判断する。

□会社全体でNPS 55.0Pポイントを目指します。

2020年度実績（2019年4月～2020年3月）

NPS				
第1Q	第2Q	第3Q	第4Q	累計
46.1pt	58.0pt	53.6pt	64.3pt	54.4pt

本・支店累計実績 54.4P チャンネル平均 49.4P

目標55Pに対し結果54.4P（前年より0.7ポイントアップ）
目標は未達成では有ったが、チャンネル平均と対比しても
当社が高い目標を設定している為、**大凡達成と判断**する。
2021年度目標 55.0P 獲得を目指す

◇資格取得に関して

今後5年間に定年退職者に伴う資格者の減少が懸念され、資格取得の長期計画を昨年立案したが、損害保険上級資格(損保マスター・トータルプランナー)新規取得者なし。

FP技能士2級 新規取得者なし

北見本社・美幌営業所の生保大学課程取得者が不在となる。

損害保険ジャパンのPA制度のトップグレード要件に、最低4人の損害保険トッププランナーが必要である。

トッププランナー(トータルプランナー)

プランナー(損保マスター)TKブランドの向上及とお客様へより深いコンサルティングを目的として

損害保険上級資格・FP技能士2級取得計画は再度検討が必要であると判断する。

FP技能士2級	本社・美幌営	2名	2名追加計画
	帯広東光支店	1名	2名追加計画
生保大学課程	本社・美幌営	不在	1名追加計画
	帯広東光支店	1名	1名追加計画
損保マスター トータルプランナー	本社・美幌営		2名追加計画
	本社・美幌営		4名追加計画

◇品質マネジメントシステムに関連する外部及び内部の課題の変化

外部の課題

- ◇新型コロナウイルス感染により昨年同様に仕事への制限が多く掛かる。
お客様への感染予防対策を徹底し、当社から感染者を発生させない、お客様に感染させない事を最優先し仕事に従事する事を心掛ける。
- ◇事務所内の飛沫防止対策としてデスクのパーテーション・受付にアクリル板を設置等、感染予防対策の計画を各店舗で行う事。(昨年度計画実施済み)
- ◇4月1日付けでFD宣言をHPに掲載。KPIを事故窓口相談率97%以上・お客様アンケート率13%と設定した。
当社の強みである事故解決力を社員全員で意識をもって更に強化して行く必要がある。
最終的には金融庁へ申請を出して登録される事を目指す。(令和2年10月申請済み)
- ◇事業継続力強化計画認定制度(BCP)(令和2年11月経済産業省へ申請済み)
- ◇北見支店PCサーバー 7月末で保守契約が満了 新しいサーバーへの交換予定インフラストラクチャー部門で再計画
(令和2年7月実施済み)