

お客さま本位の業務運営に係わる方針の取組に関する指標（KPI）の策定

京王観光株式会社  
取締役保険事業部長  
諸角史人

★KPI

**1. 28 日前早期更改率：80%、14 日前早期更改率：90%**

お客様からの信頼の向上、満足度の向上を目的として、早期更改率の改善に取り組みます。

**2. アンケート回収率：20%、お客様の声件数：30 件【年間】**

お客様のご意見・ご要望等を社内で共有し、サービスの品質向上に努めます。

**3. 社内勉強会：毎月 2 回**

サービス品質向上・改善のために、定期的に継続した勉強会を実施いたします。

★実績報告（2024 年 4 月 1 日～2024 年 9 月 30 日累計）

**1. 早期更改率**

実績      28 日前：53.8%                  14 日前：80.1%

**2. アンケート回収率・お客様の声**

実績      アンケート回収率：6.1%      お客様の声：7 件

**3. 社内勉強会**

実績      12 回実施（月平均 2.0 回）

2024.9.30 現在