

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
保険事業部

★KPI

1. 28 日前早期更改率：60%、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：10%、お客様の声件数：120 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（年間 24 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（2025 年 4 月 1 日～2026 年 3 月 31 日累計）

1. 早期更改率

実績 28 日前：52.1% 14 日前：74.6%

2. アンケート回収率・お客様の声

実績 アンケート回収率：6.8% お客様の声：48 件

3. 社内勉強会

実績 35 回実施（うち e ラーニング 15 回）／年間

2026.4.1 現在