

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

制定日：2020年4月01日

京王観光(株) 保険事業部

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（2022年4月1日～2023年3月31日累計）

1. 早期更改率

実績 28日前：60.4% 14日前：78.5%

2. アンケート回収率・お客様の声

実績 アンケート回収率：9.1% お客様の声：23件

3. 社内勉強会

実績 24回実施（月平均2.0回）

2023.3.31 現在