

K P I 重要業績評価指標

K P I : K e y P e r f o r m a n c e I n d i c a t o r (重要業績評価指標)

- 事故対応窓口率** 90%以上目標 事故初動時のアクションを迅速にする。
フリーダイヤル入電時は必ずフォローする。
- モバソンチャット
開設数** 100件以上目標 セキュリティレベルの高いコミュニケーション
ツールとしてお客様との連絡に活用する。
- 新モデル手続き** 90%以上目標 新モデル（ペーパーレス手続き）、対面手続きが難
しい場合は、電話・その他新モデル手続きにて契約
を行う。
- 社内研修実施** 月2回以上目標 商品研修・コンプライアンス研修他 社員間の
情報・知識の共有をする。

テーマ	2022 年度	2023 年度上期	2023 年度下期
事故対応窓口率	87.0%	86.6%	
モバソンチャット開設	—	39 件	
新モデル手続き率	88.3%	90.5%	
社内研修実施	35 回	34 回	