

2021年度 KPI（重要業績評価指標）の設定および取組み成果の公表
『お客さま本位の業務運営方針』の定着に向けた取組として、次のKPIを設定します。

2022年6月25日作成

取組方針	宣言の定着を測るための評価指標（KPI）	目標	結果
【1】 お客さまからの寄せられた声			
お客さまから声を真摯に受けとめるため、契約終了後、お客さまアンケートの協力をお願いしています。	①お客さまアンケート回収率	22%	24.4% ○
	②お客さまアンケート他者推奨度	77P	60P ✖
【2】 研修実施状況			
<input type="checkbox"/> 最新の情報に基づいた必要な研修項目を全員で勉強しています。 <input type="checkbox"/> お客様の声を起点とした品質の向上の研修を実施します。 <input type="checkbox"/> お客さまの利益を不当に害する恐れのある取引を適切に把握・管理するための体制整備し維持・改善に努める研修を行っています。	①-1お客様の声を起点としたミーティング開催	年12回開催	100% ○
	①-2お客様の声を起点としたミーティング開催	社員全員研修受講	達成 ○
	②利益相反に対する教育・研修	社員全員研修受講	達成 ○
	③高齢者対応に対する教育・研修	社員全員研修受講	達成 ○
【3】 早期手続き率			
満期28日前に手続きを行い証券の到着を満期日までにお届けする手続きを行っています。	①28日までの手続き指標（自動車）	94%	95.1% ○
【4】 特約の推進			
お客さまへ常に寄り添い商品の説明を行い特約の推奨をしております。	①個人用火災保険地震保険付帯率	80%	82.3% ○
	②自動車保険個人賠償特約付帯率	45%	39.5% ✖

【総括】

お客さまアンケート他者推奨度は目標より低い結果となりました。お客様の声を次年度以降も真摯に受け止め改善していきたいと考えます。
特約の推進の自動車保険個人賠償付帯については小さな保険料で大きな補償を得ることができるため事故例を説明して次年度も特約の推進を進めていきたいと考えています。
お客さま安心をお届けする為に、今年度目標指数を超えた指標については今後も積極的に指数管理を行いお客さま本位の業務運営を進めていきたいと思います。