

2023年度K P I（重要業績評価指標）の設定および取組の公表

『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K P Iを設定します。

2024/6/11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			
お客さまからの声を真摯に受けとめるため、契約手続きの際、対応時の声の収集を行っております。	①お客さま対応時の声収集件数	100件	102件 ○
【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"/> お客さまの声を起点とした品質向上の研修会を実施しています。 <input type="checkbox"/> お客さま利益を不当に害する恐れがある取引を適切に把握・管理するための体制整備を維持・改善に努める研修を行こなっています。	①-1お客さまの声を起点としたミーティング開催 ①-2お客さまの声を起点としたミーティング開催 ②利益相反に対する教育・研修 ③高齢者対応する教育・研修	年12回開催 社員全員研修受講 社員全員研修受講 社員全員研修受講	100% ○ 100% ○ 100% ○ 100% ○
【3】対面でのお手続き推奨			
お客さまのご要望に応じた形式での対面方法で安心かつお客さまに合った保険提案を行います。	①各種デバイスを活用した、対面で丁寧かつ、わかりやすいご説明とお手続きの実施率（自動車）	80%	70.2% ×
【4】特約の推進			
お客さまに寄り添い商品の説明を行い安心、安全に資する特約の推奨をしております。	①自動車保険個人賠償特約付帯率 ②自動車ドラレコ特約付帯件数	45% 100件	45.9% ○ 105件 ○

【総括】	<p>□お客さまの対応の声【例】9棟の建物の火災保険で1棟解体解約した建物を更新してしまった【改善策】申込作成時の研修と満期管理表の管理を徹底する。今後同じミスをしないように毎月社内全員によるミーティングを行い改善に向けて努めています。</p> <p>お客さまの対応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思えます。</p> <p>□対面でのお手続き推奨につきましては、コロナ禍で非対面契が進む中、自動車保険の対面での手続きは、目標達成はできませんでした。今後も改定等の多様化を十分ご説明する為にも早期お手続きを強化し今後も対面での募集を推奨していきます。</p> <p>□お客さまの安心をお届けする為に、今年度も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えます。</p>
-------------	---