

2025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。

2026/4/13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
<p><b>【1】お客さまからの寄せられた声</b>                      お客さまからの声を真摯にうけとめるため、契約手続きの際、対応時の声の収集を行っております。</p>	①お客さま対応時の声収集件数	100件	293件 ○
<p><b>【2】お客様の最善の利益の追求【原則2】</b>                      お客さまの推奨に際し、自らの利益に優先させることなく、顧客にとって優位性のある保険商品を予め選定し、顧客の最善の利益となるよう推奨販売を追及します。</p>	資格者（変額保険販売資格者）に対して、顧客にとって優位性のある推奨商品を選定します。各支店長が最終の意向確認書を確認し1年間のカウントします 最終意向確認書＝新規販売商品内容件数	361件数＝361件 100%	100% ○
<p><b>【3】利益相反の適切な管理【原則3】</b>                      保険契約の取引に伴い、お客様の利益が不当に害されることのない利益相反のおそれがある対象商品（変額等投資リスク商品）を特定し、適切な管理を行います。</p>	新規契約のうち、顧客の不利益事故について説明の上、最終の意向確認書を各支店長が1年の新規カウントします。意向確認書件数/新規契約件数	69件数/69件 100%	100% ○
<p><b>【4】手数料等の明確化【原則4】</b>                      金融商品・サービス（変額保険等リスク商品）の取り扱いがある場合、顧客が負担する当該手数料等がどのようなサービスの、対価に関するものか、顧客が理解できるよう情報提供します。</p>	新規契約のうち、情報提供した「適合性確認書」の件数を各支店長が確認し1年間の新規件数カウントします。適合性確認書件数/新規変額保険件数	69件件数/69件 100%	100% ○
<p><b>【5】重要な情報の明確化【原則5】</b>                      金融商品・サービスを顧客に提案、または、顧客が商品選別する場面において、重要事項説明書または、商品約款をしおり等を活用し、顧客が理解できるようわかりやすく説明します。</p>	新規契約のうち、重要事項説明書または約款しおり等を活用して説明した事を各支店長がヒアリングを定期的に行いません。重要事項説明書説明件数/新規契約件数	361件数/361件 100%	100% ○
<p><b>【6】顧客にふさわしいサービス提供【原則6】</b>                      顧客の資産状況、取引経験や知識および取引目的・ニーズを把握し、顧客にふさわしい保険商品・サービスの販売・推奨を行います。</p>	顧客属性、取引目的・ニーズの把握により顧客に適した商品を選定し推奨販売した件数または、適合性確認書を各支店長が確認し1年間の新規件数アウン	361件/69件/ 361件	100% ○
<p><b>【7】研修実施状況【原則7】</b>                      最新の情報に基づいた必要な研修項目を全員で研修します。                      お客さまの声を起点とした品質の向上の研修を実施します。                      お客様の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し・改善に努める研修を行います。</p>	①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高齢者対応に対する教育・研修 ④人事評価の面談 年2回	①年12回全員実施 ②全員実施 ③全員実施 ④年2回実施	100% ○ 100% ○ 100% ○ 100% ○

<p><b>【総括】</b></p>	<p>□お客さまの対応の声（例）【苦情】お客様から団体の窓口の連絡先を聞かれ即答できなかった                      【改善策】お客様にお待たせしないように、各電話に連絡先を貼付いたしました。                      【お褒めの言葉】更新保険料アップで、火災保険他社移行の検討を考えていたが、災害時、担当者から被害確認コールをいただいているので安心と声をいただき契約更新となりました。今後もアフターフォローが大切な事を、全体会議で共有致しました。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きます。                      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います。                      □意向確認書・適合確認書については、支店長が点検した際、記入漏れ、確認漏れが一部ありお客様との再確認、追加訂正を行い、支店長が再確認を行い確認書を整備し完了しています。次年度以降も、お客さま本位の業務運営に関する教育・研修を実施していきます。</p>
--------------------	---