

# KPI(重要業績評価指針)

0

運営方針1：お客さまの最善の利益の追求

K P I：お客さまの声受付件数（自社独自回収分） 目標：960件（前年度：956件）  
推奨販売件数率（推奨販売件数／新規契約件数） 目標：90%以上（前年度：91%）

運営方針2：適切な利益相反管理

K P I：社内研修実施回数 目標：65回（前年度：59回）  
お客さまの声（苦情割合および感謝割合） 目標（苦情）：2.5%以下（前年度：1%）  
目標（感謝）：28%以上（前年度：26%）  
お客さまのご理解率（最終ご確認書／新規契約件数） 目標：100%（前年度：100%）

運営方針3：お客さまのご意向・ニーズに沿った商品・サービスの提供と適切且つ  
わかりやすい情報の提供

K P I：早期更改率 目標：86%（前年2月末：82.4%） ※トップシェア保険会社実績  
新モデル率 目標：93%（前年2月末：92.8%） ※トップシェア保険会社実績  
重要事項説明率（最終ご確認書／新規契約件数） 目標：100%（前年度：100%）

運営方針4：全役職員への適切な取り組みに向けた業務運営

K P I：トータルプランナー取得者数 目標：8名（前年度：6名）  
FP資格取得者数 目標：8名（前年度：7名）  
コンプラ研修実施回数 目標：12回（前年度：12回）

# KPI(重要業績評価指針)

# ◆進捗状況◆

運営方針番号	KPI	2023年度 6月末実績	2023年度 9月末実績	2023年度 12月末実績	2023年度 3月末実績
1	お客様の声受付件数(自社独自回収分)	211件	414件	561件	701件
1	推奨販売件数率 (推奨販売件数／新規契約件数)	77.7%	71.9%	68.5%	69.7%
2	社内研修実施回数	20回	65回	78回	91回
2	お客様の声(苦情割合)	1%	1%	2%	2%
2	お客様の声(感謝割合)	27%	23%	23%	23%
2	お客様のご理解率 (最終ご確認書／新規契約件数)	100%	100%	100%	100%
3	早期更改※トップシェア保険会社実績	79.9%	82.2%	83.6%	83.2%
3	新モデル率※トップシェア保険会社実績	91.2%	92.3%	91.8%	91.1%
3	重要事項説明率 (最終ご確認書／新規契約件数)	100%	100%	100%	100%
4	トータルプランナー取得者数	6名	6名	6名	7名
4	FP資格取得者数	7名	7名	7名	7名
4	コンプラ研修実施回数	3回	6回	9回	12回