

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

KPI：お客さまの声受付件数（自社独自回収分） 目標：900件（前年度：701件）
推奨販売件数率（推奨販売件数／新規契約件数） 目標：70%以上（前年度：69.7%）

運営方針2：適切な利益相反管理

KPI：社内研修実施回数 目標：92回（前年度：91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：2%）
目標（感謝）：28%以上（前年度：23%）
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

KPI：対面手続き率 目標：40% ※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

KPI：トータルプランナー取得者数 目標：8名（前年度：7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 | 2024年度 6月末実績 | 2024年度 9月末実績 | 2024年度 12月末実績 | 2025年度 3月末実績 |
|--------|-----------------------------|-----------------|-----------------|------------------|-----------------|
| 1 | お客様の声受付件数(自社独自回収分) | 263件 | 668件 | 1015件 | 1403件 |
| 1 | 推奨販売件数率 (推奨販売件数/新規契約件数) | 83.6% | 89.6% | 73.8% | 77.1% |
| 2 | 社内研修実施回数 | 22回 | 43回 | 77回 | 85回 |
| 2 | お客様の声(苦情割合) | 0.3% | 1% | 0.3% | 0.2% |
| 2 | お客様の声(感謝割合) | 25% | 20% | 18% | 15.4% |
| 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 | 対面手続き率 ※トップシェア保険会社実績 | 31.1% | 20.5% | 33.7% | 33.7% |
| 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 | 7名 | 7名 | 7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 |