

KPI(重要業績評価指針)

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：730件（前年度：700件）

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：50回（前年度：47回）

お客さまの声（苦情割合および感謝割合）

目標（苦情）：3%以下 目標（感謝）：5%以上

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：88%（前年：87.8%）

対面ナビ率 目標：55%（前年：54.5%）

携帯電話番号入力率 目標：94%（前年：93.5%）

※トップシェア保険会社実績

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：7名（前年度：6名）

F P資格取得者数 目標：4名（前年度：3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	2021年度 6月末実績	2021年度 9月末実績	2021年度 12月末実績	2021年度 3月末実績
1	お客様の声受付件数 (自社独自回収分)	92件	208件	351件	792件
2	社内研修実施回数	19回	33回	53回	65回
2	お客様の声(苦情割合)	1%	3%	4%	3%
2	お客様の声(感謝割合)	10%	22%	26%	23%
3	早期更改※	81.2%	83.7%	84.3%	85.6%
3	対面ナビ率※	46.8%	45.0%	43.7%	42.2%
3	携帯電話番号入力率※	95.8%	95.5%	95.5%	95.9%
4	トータルプランナー取得者数	6名	6名	6名	8名
4	FP資格取得者数	3名	3名	3名	3名
4	コンプラ研修実施回数	3回	6回	9回	12回

※トップシェア保険会社実績