

KPI(重要業績評価指針)

運営方針1：お客様の最善の利益の追求

KPI：お客様の声受付件数（自社独自回収分） 目標：800件（前年度：792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

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：65回（前年度：65回）
お客様の声（苦情割合および感謝割合） 目標（苦情）：3%以下（前年度：3%）
目標（感謝）：23%以上（前年度：23%）
お客様のご理解率（最終ご確認書／新規契約件数） 目標：95%以上

運営方針3：お客様のご意向・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：早期更改率 目標：86%（前年2月末：84.4%） ※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：92.3%） ※トップシェア保険会社実績
携帯電話番号入力率 目標：96%（前年2月末：95.7%） ※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：95%以上

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：9名（前年度：8名）
FP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）

運営方針番号	KPI	2022年度 6月末実績	2022年度 9月末実績	2022年度 12月末実績	2022年度 3月末実績
1	お客様の声受付件数(自社独自回収分)	360件	524件		
1	推奨販売件数率 (推奨販売件数/新規契約件数)	92.4%	92.7%		
2	社内研修実施回数	17回	36回		
2	お客様の声(苦情割合)	1%	2%		
2	お客様の声(感謝割合)	17%	19%		
2	お客様のご理解率 (最終ご確認書/新規契約件数)	100%	100%		
3	早期更改※トップシェア保険会社実績	85.7%	85.0%		
3	新モデル率※トップシェア保険会社実績	93.0%	93.2%		
3	携帯電話番号入力率※トップシェア保険会社実績	95.8%	96.9%		
3	重要事項説明率 (最終ご確認書/新規契約件数)	100%	100%		
4	トータルプランナー取得者数	8名	8名		
4	FP資格取得者数	3名	3名		
4	コンプラ研修実施回数	3回	6回		