

お客さま本位の業務運営のためのKPI設定について

「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく取り組みの進捗状況について定量的に把握し、その取り組みをより一層推進するため、成果指標（KPI）を以下のとおり設定し、毎年その結果について公表しています。

（※key performance indicatorの略、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のこと。）

	指標（ポイント）		2022年度		2023年度		2024年度		該当する当社方針
1	「お客さまの声」・「VOC（ボイスオブカスタマー）」件数・お客さまの声に真摯に向き合い、改善されているか								方針 1
	当社向け	お褒め・感謝	51件	66.2%	40件	59.7%	26件	38.8%	
		ご要望	8件	10.4%	3件	4.5%	14件	20.9%	
		ご不満・ご意見	18件	23.4%	24件	35.8%	27件	40.3%	
		合 計	77件	100.0%	67件	100.0%	67件	100.0%	
	保険会社向け	お褒め・感謝	8件	25.8%	1件	3.1%	1件	4.5%	
		ご要望	11件	35.5%	11件	34.4%	4件	18.2%	
		ご不満・ご意見	12件	38.7%	20件	62.5%	17件	77.3%	
		合 計	31件	100.0%	32件	100.0%	22件	100.0%	
2	資格取得者数 … お客さま本位の業務運営推進のため、専門知識を習得し販売スキル等の高度化がされているか								方針 5
	募 集 人 員 数		92人		90人		93人		
	損害保険大学課程試験（専門コース）合格者		44人		42人		43人		
	生命保険大学課程試験全 6 科目合格者		26人		27人		29人		
3	研修実施件数 … 適切な保険募集のための知識について社員に周知されているか								方針 5
	専 門（商品）研 修		22回		21回		24回		
	コンプライアンス研修		82回		123回		128回		
4	継続率/更改率 … お客さまのご意向・経済状況等に沿って販売され、その後適切にフォローされているか								方針 2 方針 3 方針 4
	生命保険 2 5 ヶ月継続率		91.6%		96.6%		95.7%		
	損害保険更改件数率（ 1 年契約）		91.9%		92.9%		90.5%		
5	生損併売率・多種目販売率 … コンサルティングに基づく保険募集を通じて顧客満足度が高められているか								方針 2 方針 3 方針 4
	生損併売率	法人契約	6.3%		6.0%		6.2%		
		個人契約	9.2%		8.3%		8.4%		
	多種目販売率	法人契約	26.5%		26.9%		26.8%		
		個人契約	13.2%		11.8%		11.8%		
6	新規契約保険募集モニタリング件数 … 保険募集の適切性について検証するガバナンス態勢が機能しているか								方針 5
	生命保険	意向把握記録	475件		533件		750件		
	損害保険	比較推奨販売記録	2,170件		2,062件		1,962件		