

お客様本位の業務運営を測るKPI指標について

当社は、お客様本位の業務運営に関する方針を2025年度から検討を開始し、論議を重ね、2026年6月に制定いたしました。

今後は、組織への浸透と実効性の確保が大きな課題となります。理想の状態に近づくために、以下を大切な指標として取り組み、必要に応じて見直しを図り、定期的に取り組状況および成果を公表してまいります。

1. お客様の声収集件数 100件以上

苦情・要望・感謝といった多様なお客様の声を幅広く収集・蓄積し、業務改善やサービス向上につなげる取り組みの効果を評価・測定する指標とします。

2. 到来した満期件数に対するノンフリート自動車保険契約の更改率 97%以上

お客様の意向に基づく適切な提案・説明および契約後のフォローが実践され、その結果として、継続して選ばれているかを評価・測定する指標とします。

3. コンプライアンス研修の実施回数 15回以上（e-learningを含む社内外の研修）

法令遵守意識の向上と業務品質の維持・強化を目的に積極的に研修を実施することで、お客様本位の業務運営を支える体制および人材を強化し、その実効性を評価・測定する指標とします。

4. 資格保有者状況（損保大学課程、FP等）

資格取得状況を通じて、お客様本位の業務運営を支える人材育成および業務品質の維持・向上の実効性を評価・測定する指標とします。