

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宣言」に基づく取組の進捗状況について、定量的に把握し、その取組をより一層推進するため、成果指標（KPI）を以下の通り設定し、その成果について表示しています。

項目	推進目標	設定の趣旨	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度（目標）
1. お客さまの最善の利益の追求	対面募集実施率	お客さまのニーズ確認及び安心感につながる指標	78%	71%	78%	80%
2. 利益相反の適切な管理	社内保険研修会	取引保険会社4社の最新の情報習得の指標	7回	7回	6回	6回
3. 手数料等の明確化	目標設定なし	対象項目の商品取扱いがないため	－	－	－	－
4. 重要な情報の分かりやすい提供	顧客向け講習会実施	社有車事故削減に向けた情報提供の指標	111回	108回	148回	130回
5. お客さまにふさわしいサービスの提供	法人保険契約更改率	顧客満足度をあらわす指標	100%	97%	97%	95%
6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	社内コンプライアンス研修	募集人の質的向上の指標	2回	2回	2回	2回