

## 「お客さま本位の業務運営方針」に係る取組状況(KPI)

私たちは、「お客さま本位の業務運営方針」の取組状況を客観的に評価できるようにするために、成果指標(KPI)を設定しております。成果指標(KPI)については、定期的に進捗状況を確認いたします。また、より良い業務運営の実現に向けて、指標の追加・見直しを行ってまいります。

No.	KPI	内容	2021年度	2022年度	2023年度
方針1	お客さま本位の業務運営のための企業文化・風土の確立 【原則2・7】	社員研修	21回	13回	14回
		コンプライアンス研修	24回	32回	34回
		自主点検	4回	4回	2回
方針2	お客さまの声を活かす取組み 【原則2・6】	お褒めの言葉	218件	244件	342件
		意見要望の件数	143件	156件	157件
		苦情の件数	111件	105件	63件
		改善取組み			※1
方針3	お客さまにとって最適な保険商品のご提案と適切な募集プロセスの実践 【原則2・3・4・5・6】	普及率(加入率) ※2	75.1%	68.4%	66.4%
		法人損保契約更改率	93.6%	96.7%	95.3%
		個人損保契約更改率(自動車)	95.0%	95.1%	94.9%
		個人第三分野の継続率	98.0%	98.6%	99.5%
		お客様とのコンタクト数	32,920件	41,272件	43,450件
方針4	お客さま本位の業務運営の定着を図るための教育・人事評価制度 【原則6・7】	損害保険プランナー	29名	33名	35名
			35.4%	36.7%	37.6%
		生命保険トータルライフコンサルタント	23名	25名	27名
			28.0%	27.8%	29.0%
		商品営業研修	40回	18回	8回
スキルアップ研修	9回	9回	9回		
方針5	業務品質の維持・向上に向けた態勢整備 【原則2・3・5・6】	品質向上委員会開催回数	12回	12回	12回
		サンプルチェック実施件数	359件	445件	403件
		コンサル実施件数(個人)	2,091件	2,241件	1,840件
		コンサル実施社数(法人)	15社	15社	57社
		検証の不備改善事例			※3
方針6	お客さまのニーズに合わせた情報提供とアフターフォロー 【原則2・5・6】	法人2か月前の更改案内	85.6%	93.3%	93.3%
		セミナー実施回数	82回	107回	117回
		延べセミナー受講者数	717人	1,350人	1,083人
		HPアクセス数	65,368pv	67,000pv	161,303pv
		安全運転ニュース発信	25回	25回	24回

## ※1 改善取り組み例(2023年度)

- ① 「フリーダイヤルの声が聞こえにくい(受電者はお客様の声が聞こえるものの、お客様側には声が届いていない)」  
【取り組み内容】  
通話ツールを通信環境の影響を受けにくい Teams フォンへの切替を段階的に行っています。  
(2024 年夏に全部署切替え完了予定)
- ② 情報提供  
【取り組み内容】  
保険やお金まわりのコラムを紹介する「いでほっとたより」を、2023年3月よりホームページに掲載を開始しました。さらに、2023年4月からは、ポータルサイトにも掲載をし、記事や動画等複数の形態で情報発信を行っております。
- ③ WEB でのお問合せ導線  
【取り組み内容】  
お問合せ先リンクを商品紹介ページにも貼り、問合せリンクへの導線を増やし、ホームページからの問合せ件数が51から81へ改善しました。
- ④ お客様の声の収集  
【取り組み内容】  
お客様の声の「お褒め」から「感謝」に定義をかえて 声の収集数を増やし、好事例を横展開するようになりました。

※2 普及率(加入率)・・・当社を代理店として、保険を 1 証券でも加入している役員・従業員の割合

## ※3 不備改善事例(2023年度)

法人契約において募集プロセスや顧客対応の記録不備削減のため、募集プロセスの確認ツールを作成し、2023 年 1 月からのトライアル期間を経てツールを確定させ、運用を開始しました。

原則 1～7 は当社の取組みと金融庁策定の「[顧客本位の業務運営に関する原則](#)」内の各原則との関係を示しています。