

「お客様本位の業務運営方針」に係る評価指標(KPI)

1. 「お客様の声の起票件数」および「お客様の声からの取組改善件数」

お客様の最善の利益の実現を図るために、「お客様の声の起票件数」および「お客様の声からの取組改善件数」を評価指標に設定いたします。

2. お客様への定期フォローアップの実施状況

お客様の最善の利益の実現を図り、お客様満足度を向上させるため、お客様への「定期フォローアップの実施状況」を評価指標に設定いたします。

3. 商品研修等の実施状況

お客様にとって重要な保険商品に関する情報を分かりやすくご提供し、お客様に商品内容を正しくご理解いただくため、損害保険・生命保険の商品研修、ロープレ研修など各種研修の実施状況を評価指標に設定いたします。

4. 高齢者募集のモニタリング状況

ご高齢のお客様へより丁寧な保険募集を行っているかを確認するために、高齢者募集についてのモニタリング・セルフチェック等の実施状況を評価指標に設定いたします。

5. 内部監査およびコンプライアンス研修等の実施状況

コンプライアンスに関する従業員の知識・理解を深めるとともに、周知状況を確認するため、外部機関による内部監査の実施状況および従業員に対するコンプライアンス教育・研修の実施状況を評価指標に設定いたします。

6. 営業スキルを高めるために必要な資格の取得率

営業スキルを高めるために、従業員に専門資格(FP 資格等)の取得を推進し、資格取得率を新たに評価指標に設定いたします。資格取得率は「50%以上」を目標といたしますが、「3 年以内に 80%以上」とすることを併せて目指します(専門資格(FP 資格等)とは、FP 技能検定 1~3 級、AFP 認定者、CFP®認定者、損害保険大学課程、生命保険専門課程のいずれかとします)。

上記の各指標の遂行状況については、定期的に公表いたします。また、各指標の改善を通じて、お客様本位の業務運営方針に基づく具体的な取組みの実効性を高めてまいります。