

## お客さま本位の業務運営のための KPI 設定について

「顧客本位の業務運営に関する宣言」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、その結果について表示しています。

（※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。）

	KPI 項目	目的など	分野等	目標	2020 年	2021 年	2022 年
①	研修実施数、受講率	お客さまの最善の利益を追求するため、社員のトレーニングを重視しております。	実施数	24 回	79 回	155 回	292 回
			受講率	100%	100%	100%	87%
②	お客さまの声	お客さまの声を経営に反映させることを目的に、集約したお客さまの声を分類、社内でも共有を行います。	-	-	※	16 件	2 件
③	お客さまアンケート取得数	お客さまのご希望に合わせた情報提供ができるようにアンケートを実施。集めたアンケート結果を元に、お客さまへ最新の情報を織り交ぜた質の高い情報を提供します。	-	月 10 枚取得	※	18 件	30 件

※②③については、2021 年より集計開始

### <上記に関わる分析結果/変更点など>

上記 KPI 各項目については、分析結果をもとに改善ないし検討を実施しています。

- 研修については、月 2 回（年 24 回）を目標とし、2020 年期中から重点的対応を開始しています。2022 年については、毎営業日実施を掲げたことから昨年を大幅に上回る実施数となる反面、従業員の異動等で参加率が 87%に低下する結果となりました。2023 年度からは 100%を達成、維持できるよう努めています。
- 過去 2 年のお客様の声としては、主にコロナ禍による入院給付金の請求について、請求集中のため保険会社による支払遅れがあり、これらに対するものが多数を占めています。これらについては 2023 年 5 月以降急速に解消されています。また、既契約者から詐欺の疑いを思わせるような相談を受けたため、社内でも共有し、注意喚起・チラシ送付等、周知して未然防止に寄与しました。
- お客様アンケートについては、回収数は目標未達成のため、アンケート回収方法の変更、質問項目の検討等を行い、回収率アップを目指しています。その中でお客様のご希望の時間や手段（LINE 等）に合わせた連絡方法や情報提供を行っています。