

「お客さま本位の業務運営方針」の定着度合いを 評価するための指標(KPI*)

*KPI とは、Key Performance Indicator の略で、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です。

【2025 年度】 2025年11月1日時点

① 対応※記録入力率

※新規・更改・変更などのお手続きを行った場合やお客さまから保険に関する相談があった場合の対応

→ <目標> 100%

→ <当年度実績> 87%

② お客さまの声、社内で気付いたこと・気になることの記録件数

→ <目標> 月 5件以上

→ <当年度実績> 平均 月 3件

③ 変額保険のご契約者フォローアップの年実施率

→ <目標> 100%/年

→ <当年度実績> 100%/年

④ 「プレゼン」研修実施回数

→ <目標> 5 回/年間

→ <当年度実績> 上半期 4回 実施/下半期 1回 実施

⑤ 特定資格の取得

・損害保険トータルプランナー ・ファイナンシャルプランナー 1 級～3 級 ・ CFP/AFP(NPO法人日本FP協会 認定)

・公的年金アドバイザー(一般社団法人公的年金アドバイザー協会) ・防災士(認定NPO法人日本防災士機構)

→ <目標> 一人あたり2資格以上取得

→ <当年度実績> 達成者 2人/5人中

⑥ 夜間休日の電話受付対応率

→ <目標> 100%

→ <当年度実績> 100%