

お客様第一の業務運営の定着度合を客観的に評価出来るようにする為の成果指標

KPI【Key Performance Indicator】（令和3年度）の設定と取組結果

令和4年5月31日

1、経営理念社内浸透の観点から

経営理念考察 年間実施回数

目標 6回 **実施回数 12回**

2、リスク回避（お役立ち・情報提供）の観点から

① 自動車保険 テレマ販売率 最低でも35% 目標50% **結果41.9%**

② リスクマップ作成 目標240件 **結果257件**

③ 人保険分野（医療・がん・死亡・介護・所得補償等）目標60 **結果124件**

3、保険及び周辺知識（業務品質）向上の観点から

① 合同会議時に「保険商品研修またはFP研修実施」

目標6回/年 **結果7回/年**

② FP技能士 または AFP（日本FP協会）

目標1名増 合計3名 （令和5年3月末日）

4、法令遵守の観点から

① 募集実務研修（ロープレ等）実施

目標3回/年 **結果1回/年**

② コンプライアンス研修 実施

目標12回/年 **結果12回/年**

③ 自主点検・内部監査実施

目標2回/年 **結果1回/年**

5、「お客様の声への対応」との観点から

① お客様の声

目標30件/年 **結果23件/年**

② 顧客満足度アンケート（あいおいニッセイ同和損保）

目標 総合満足度 98%（令和4年3月31日）**結果100%**

以上