

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4年度)の設定と取組結果

令和5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 150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115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

②FP技能士 または AFP（日本FP協会）

目標 1名増 合計4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 17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5年3月31日）結果 95%

以上