

当社は、FD 宣言の実践状況を客観的に評価し、継続的な改善を図るため、以下の KPI を設定いたします。

#### 1. お客様本位の業務運営

- 顧客満足度：NPS スコア前年比+5%向上
- 契約継続率：自動車保険更新率（台数ベース）95%以上を維持
- 損害保険新規契約挙績前年比+10%以上
- 損害保険更新時の生命保険に関する情報提供率 80%以上

2. 適切な情報提供と説明\*- 情報提供方法の改善：四半期ごとに 1 回以上、説明方法の見直しと更新を実施

#### 3. 利益相反の適切な管理

- 利益相反研修：全従業員が年 1 回以上の利益相反に関する研修を受講
- 利益相反事案の報告：100%の利益相反可能性のある取引を事前に報告・管理

#### 4. 従業員教育の充実

- 知識、コンサルティング力向上のため年間 3 回以上の研修を実施
- 資格取得率：損害保険トータルプランナー認定率 100%（入社 3 年目以上の者）

#### 5. お客様の声の反映

- お客様の声の対応率：寄せられた意見・要望の 100%に対して 30 日以内に対応
- 業務改善提案：お客様の声を基に、四半期ごとに 1 件以上の業務改善を実施

#### 6. 適切な保険金支払い体制の構築

- 保険金支払い処理時間：標準的な案件で申請から 5 営業日以内に 80%の案件を処理
- 保険金支払い満足度：支払完了後の NPS スコア 80%以上

これらの KPI を四半期ごとに評価し、結果を経営陣で共有・検討します。年度末には総合的な評価を行い、次年度の改善計画に反映させます。また、KPI の達成状況を従業員と共有し、全社一丸となってお客様本位の業務運営の実現に取り組みます。