

「お客さま本位の業務運営方針」の定着度合を評価するための指標（KPI）

- 1 当社は、契約の更新案内についてお客さまの不明点などにいつでもお答えします。

【原則５】重要な情報のわかりやすい提供

<KPI>

PCのナビゲーションシステムでの契約募集率（代理店システム計上割合）

- 2 当社は、丁寧かつ親切な説明を心がけ、意向把握・確認を十分に行い、お客さまの求める補償内容を提案します。

【原則２】お客さまの最善の利益の追求 【原則５】重要な情報のわかりやすい提供

<KPI>

アンケートの項目（意向把握・保険提案・商品説明・連絡先案内・重要事項説明）

について５段階中４と５の評価割合が９０％以上

- 3 当社常務がお客さまに満足いただいているか、改善点がないかを振り返るためお客さまの声の収集を積極的行います。

【原則２】お客さまの最善の利益の追求 【原則６】お客さまにふさわしいサービスの提供

<KPI>

アンケート回答件数

- 4 当社は、お客さまに安心をお届けしご満足いただくために、証券の早期発行に努めます。

【原則６】お客さまにふさわしいサービスの提供

<KPI>

満期日７日前証券作成率

- 5 当社は、すべてのお客さまに対し、お客さまを取り巻くリスクに関する各種情報を提供します。

【原則２】お客さまの最善の利益の追求 【原則３】利益相反の適切な管理

【原則４】手数料等の明確化 【原則７】従業員に対する適切な動機づけの仕組み等

<KPI>

損害保険トータルプランナー取得人数

- 6 当社は、事故の対応状況を定期的にご連絡し、お客さまの不安解消に努めます。

【原則６】お客さまにふさわしいサービスの提供

<KPI>

事故対応窓口割合

事故対応力認定制度修了者人数

「お客さま本位の業務運営方針」の定着度合を評価するための指標（KPI）

- 7 当社は、自然災害などが発生した際、被害にあわれたお客さまに寄り添い、一刻も早く安心をお届けするために、迅速な事故対応に努めます。

【原則6】お客さまにふさわしいサービスの提供

<KPI>

事故対応力認定制度修了者人数

損害調査サポート制度代理店認定