

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様にする為の成果指標

KPI【Key Performance Indicator】(令和2年度)の設定と取組結果

令和3年5月4日

1、経営理念社内浸透の観点から

経営理念の第一に掲げる「お客様の事を第一に考える」考察 年間実施回数

目標 6回 実施回数 9回

2、リスク回避（お役立ち・情報提供）の観点から

人保険分野（生命保険・医療保険・がん保険等）新規重ね売り顧客・新規顧客

目標 60件/年 実績件数 34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 実施回数 7回

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 実施回数 3回

② コンプライアンス研修 実施

目標 12回/年 実施回数 12回

③ 自主点検・内部監査実施

目標 2回/年 実施回数 2回

5、「お客様の声への対応」との観点から

① お客様の声

目標 50件/年 結果 34件

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3年3月31日)

結果 総合満足度 98%

以上