

K P I

※ KPIとは「Key Performance Indicator」
重要業績評価指標

お客様本位の業務運営方針を達成するための目標値です。

お客様本位の業務運営方針に基づいた取組内容

項目	取組	方法	目標
1. お客様の最善の利益の追求	「お客様の声」「お客様アンケート」の収集と活用	「お客様の声」の収集と「お客様アンケート」の声がけを行う。	1.お客様アンケートの月10件以上の取得 2.全体ミーティングで共有(年6回・奇数)
	意向確認書・募集記録のモニタリング	高齢者(70歳以上)のお客様対応に必ず説明ステップ確認チェックシートを使用する。	説明ステップ確認チェックシートを 全体ミーティングで共有(年6回・奇数月)
	教育・研修の実施	商品研修(商品改定を含む) およびコンプラ研修の実施	全体ミーティングで実施(年6回・偶数月)
2. 利益相反の適切な管理	意向確認書・対応履歴等の確認	高齢者(70歳以上)のお客様対応に必ず説明ステップ確認チェックシートを使用する	全体ミーティングで共有(年6回・奇数月)
	教育・研修の実施 利益相反の対応に関する教育や教育の実施	商品研修(商品改定を含む) およびコンプラ研修の実施	全体ミーティングで実施(年6回・偶数月)
3. 重要な情報の分かりやすい提供	対面募集(対面ナビ)または電話募集(電話ナビ)	更改契約の対面ナビ(対面募集)を増やす。	3月までに対面ナビ可能契約件数の40%
	高齢者対応ルールの策定	高齢者(70歳以上)のお客様対応に必ず説明ステップ確認チェックシートを使用する	全体ミーティングで共有(年6回・奇数月)
4. お客様にふさわしいサービスの提供	保険商品ラインナップ コンサルティング営業の定着 事故対応研修の実施	商品研修(商品改定を含む) およびコンプラ研修の実施	全体ミーティングで実施(年6回・偶数月)
	「お客様の声」「お客様アンケート」の収集	お客様アンケートの収集	お客様アンケートの月10件以上の取得
5. 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等	社内監査の実施	募集人自己点検の実施	年1回実施
	役員・従業員研修の実施	商品研修(商品改定を含む) およびコンプラ研修の実施	全体ミーティングで共有(年6回・偶数月)

2020年4月28日作成

株式会社保険プラザ