

## 「お客様本位の業務運営方針」に係る評価指標(KPI)

### 1. 「お客様の声の起票件数」および「お客様の声からの取組改善件数」

お客様の最善の利益の実現が図れるよう、「お客様の声の起票件数」および「お客様の声からの取組改善件数」を評価指標に設定いたします。

### 2. 契約後のお客様への定期フォローアップの実施率

お客様満足度の向上のため、ご契約後のお客様への「定期フォローアップの実施率」を評価指標に設定いたします。

### 3. 商品研修等の実施回数

お客様にとって重要な保険商品に関する情報を分かりやすくご提供し、お客様に商品内容を正しくご理解いただくため、損害保険・生命保険の商品研修、ロープレ研修など各種研修の実施回数を評価指標に設定いたします。

### 4. 高齢者募集についての社内監査等実施状況

ご高齢のお客様へより丁寧な保険募集を行っているかを確認するために、高齢者募集についての社内監査及びセルフチェック等の実施状況を評価指標に設定いたします。

### 5. リスク管理コンプライアンス委員会の開催状況、コンプライアンス研修・社内監査等の実施状況および各種マニュアル・規程の整備状況

コンプライアンスに関する重要事項が経営陣に適切に報告され、また従業員への周知徹底を図るため、リスク管理コンプライアンス委員会の開催状況を評価指標に設定いたします。その開催日および議題も公表いたします。また、従業員に対するコンプライアンス教育・研修や社内監査等の実施状況、及び各種マニュアル・規程の整備状況等についても、評価指標に設定いたします。

### 6. 営業スキルを高めるために必要な資格の取得率

営業スキルを高めるために、従業員に専門資格(FP資格等)の取得を推進し、資格取得率を新たに評価指標に設定いたします。資格取得率は「50%以上」を目標といたしますが、「3年以内に80%以上」とすることを併せて目指します(専門資格(FP資格等)とは、FP技能検定1~3級、AFP認定者、CFP®認定者、損害保険大学課程、生命保険専門課程のいずれかをいいます)。

上記の各指標の遂行状況については、定期的に公表いたします。また、各指標の改善を通じて、お客様本位の業務運営方針に基づく具体的な取組みの実効性を高めてまいります。

以上