

お客様第一の業務運営の定着度合いを客観的に評価できる評価指数【KPI※1】

なお、当社ではお客様を以下のように定義しています。

◆個人・法人を問わず、保険契約者被保険者保険金受取人などの保険契約者関係者及び加入検討者

指数1： 顧客本位の業務運営に関する方針を策定公表します。

- ・ホームページ掲載と内容の検討会議 . . . 年4回以上

指数2： CS（お客様満足度）向上のために、積極的に社内研修・人材教育に努めます。

- ・営業ミーティング . . . 毎週1回以上
- ・営業戦略ミーティング . . . 毎月1回以上
- ・コンプライアンス会議 . . . 毎月1回以上

指数3： お客様の安心・信頼を高めるために総合的な品質向上に努めます。

- ・社内の防災用品の点検、見直し . . . 年1回以上
- ・BCPの点検と防災時の行動訓練 . . . 年1回以上
- ・社内検定（あんしんマスター検定） . . . 年1回以上
- ・お客様への有益情報の提供 . . . 月10件以上
- ・損保トータルプランナー取得率 . . . 50%以上
- ・あんしん救急カードの活用 . . . 前年比+5%
- ・NSPポイント . . . 前年比+5ポイント以上

指標4： 「お客様の声」の収集と「対応記録」の積極的な活用を行います。

- ・損害保険会社のアンケート回収 . . . 月5件以上
- ・対応履歴の検討会議 . . . 年12回開催

指標5： グローバル化の時代に見合ったお客様へより良いサービスを提供します。

- ・英語を始めとする語学及びマナー研修 . . . 年2回以上

指標6： ES（従業員満足度）向上を目指すことにより、より豊かな人生に寄与します。

- ・文武両道・奉仕活動・経済団体活動・勤続年数表彰・テレワーク・障害者雇用をはじめとする働き方改革・最新情報の提供等及び活用・若手人材の積極的採用 . . .
- 各個人としての1人1役以上、会社として年に3つ以上に関わる。

※1. KPIとは、key performance Indicatorの略で、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指数のことです。

※2. NSPとは、Net promoter Scoreの略で、顧客ロイヤリティを測る指数の一つです。