

「お客様本位の業務運営方針」に係る評価指標(KPI)

1. お客様の声の収集件数と改善取組実施件数

お客様の声の収集件数および改善取組実施件数について、全社員が目標件数を設定します。件数ありき、とならないよう記録内容を管理職がフィードバックし、全社員へ改善取組実施内容を併せて共有します。

2. 契約後のお客様への定期フォローアップの実施率

弊社では「年に1回以上のフォローアップ」を全社員の業務として設定しています。お客さま対応記録の確認によりフォローアップの実施率をモニタリングします。

3. 商品・コンプライアンス・ロープレ研修等の実施回数

お客さまが理解しやすい商品説明を行うこと、最新の法令等を踏まえた販売を行うことを目的として商品・コンプライアンス研修、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. ご高齢者のお客さまに対する販売についての社内モニタリング実施状況

ご高齢のお客様に対しても丁寧な販売が徹底されていることを確認することを目的として、高齢者募集についての社内モニタリングおよびセルフチェックの実施状況を評価指標に設定します。

5. 資格取得の目標設定および進捗確認

すべての営業担当社員にFP資格等の取得を推奨し、資格取得状況を評価指標に設定します。対象資格はFP1級～2級、CFP、AFP、生命保険大学課程資格、その他関連資格として、取得状況については定期的に公表します。

以上のKPIの達成状況を踏まえ、お客様本位の業務運営方針の実効性を高めてまいります。

以上