

# 2020年度 K P I 結果

方針1	重要な情報のわかりやすい提供		
取組	保険金のお支払い事例、お支払いできない事例のご提供		
	ハザードマップを活用したリスク紹介		
	募集マニュアル制定と徹底		
K P I	2020年		
社内研修の開催回数	12回		

方針2	顧客にふさわしいサービスの提供		
取組	保険商品・金融商品のラインアップ		
	保険商品以外の提携先のご紹介		
K P I	2020年		
提携先件数	5件		
損害保険増収率	3.4%		
損害保険契約者増減	▲6,929件		
自動車保険契約更改率	95.2%		
生保保険新規契約件数	82件		
生命保険継続率	95.3%		

方針3	お客様の声を収集し経営に活かす		
取組	ご不満の背景や原因を分析し業務改善・業務品質の向上を図る		
K P I	2020年		
お客様の声獲得件数	48件		

方針4	利益相反の適切な管理 及び 手数料等の明確化		
取組	意向把握・対応履歴等の確認		
	利益相反に関する教育や研修の実施		
K P I	2020年		
社内研修の開催回数	12回		
対応履歴入力件数	2,640件		

方針5	従業員に対する適切な動機づけの枠組み等		
取組	従業員教育		
	自己・他者業績評価		
	社内監査実施状況		
K P I	2020年		
社内研修の開催回数	12回		
ロープ実施件数	4回		
同行実施件数	26回		
個別M T G実施件数	48回		
スキルマップ評価	3回		