

## 「お客さま本位の業務運営方針」に係る評価指標（KPI）

KENKO株式会社は、お客さま本位の業務運営を推進するため、以下のとおり「お客さま本位の業務運営方針」に係る評価指標（KPI）を設定いたします。

- 「お客さまの声」の起票件数

お客さま情報の収集に努め、お客さまの最善の利益の実現が図れるよう、取組み改善につながる「お客さまの声」の起票件数を評価指標に設定いたします。

- 商品研修等の実施回数

お客さま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、お客さまに商品内容を正しくご理解いただくため、生命保険・損害保険の商品研修、ロール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。

- 高齢者募集についての社内検査および管理等の実施状況

ご高齢のお客さま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検査、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。

- コンプライアンス研修・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

コンプライアンスに関する重要事項等を社員へ周知徹底を図るため、コンプライアンス研修を毎月実施し、開催状況や内容を評価指標に設定いたします。その開催日も公表いたします。

上記の各指標については、定期的に公表いたします。また、各指標の改善を通じて、お客さま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

KENKO株式会社