

「お客様本位の業務運営方針」に係る評価指標（KPI）

KENKO株式会社は、お客様本位の業務運営を推進するため、以下のとおり「お客様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。

- 「お客様の声」の起票件数

お客様情報の収集に努め、お客様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「お客様の声」の起票件数を評価指標に設定いたします。

KPI：令和3年1月から12月 5件

- 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、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。

KPI：令和3年は毎月1回、年間で12回の商品研修を実施しました。

- 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。

KPI：令和3年は6月に募集人全員のセルフチェックを実施 11月に社内検査を実施しました。

- 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。

KPI：令和3年

1月27日：募集人の権限等の明示

2月24日：募集人の要件

3月24日：募集文書の審査

4月28日：重要事項等説明書（情報提供と意向把握）

- 5月26日：顧客情報の適切な管理
- 6月23日：無登録募集、無届募集の防止
- 7月28日：保険料の適切な管理
- 8月25日：高齢者への保険募集時の注意点
- 9月22日：マネーロンダリング等反社会勢力への対応
- 10月27日：勧誘方針、代理店の禁止行為
- 11月24日：適切な満期管理（無断契約、無断不継続の防止）
- 12月22日：代理店の体制整備（デジタル募集の体制整備）

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

KENKO株式会社