

「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6年1月から令和6年12月 7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：今年度は毎月1回、8回の商品研修を実施しました。（11月現在）

- 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6年度は10月に募集人全員のセルフチェックを実施
6月26日に社内検査及び社内研修を実施しました。

- 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6年度

4月24日：重要事項等説明書（情報提供と意向把握）

5月22日：不正請求・モラルリスクへの対応

6月22日：高齢者に対する保険募集・特別利益の提供禁止

7月24日：代理店の体制整備の強化

8月21日：個人情報の取扱いについて・第三者からの照会対応

9月25日：公的保険制度の説明と情報提供を行う態勢整備

10月23日：お客様の意向把握と重要事項説明のルール

11月27日：クーリングオフ制度・払込方法の意向確認

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