

「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2月から令和7年12月 3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、10回の商品研修を実施しました。（2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7年度は7月に募集人全員のセルフチェックを実施
7月23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7年度

4月26日：お客様本位の業務運営、独禁法上の問題点

5月28日：サイバー対策、顧客情報漏洩対策

6月25日：重要事項説明、お客様信頼品質基準

7月23日：高齢者のお客様への適正募集

8月27日：保険募集のPDCA

9月24日：公的保険制度の説明と情報提供を行う態勢整備

10月22日：代理店における個人情報漏洩とシュレッダー利用の注意

- 1 1月26日：サイバー対策、顧客対応記録の点検
- 1 2月24日：業務利用機器のセキュリティ対策
- 1 月28日：保険募集に関する基本ルール
- ・定期的に「意向確認」、「顧客対応履歴」等のモニタリングを行い、募集活動の改善につなげて適正募集に努めます。
- 1 1月に顧客対応記録の点検をおこないました。

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