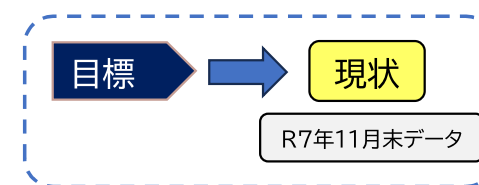


顧客本位の業務運営方針(FD方針)、及び、KPI進捗状況



取組方針1 <金融庁原則2、原則6対応>

① 契約更新(更改)の早期完了に努めます

KPI: 自動車/火災/傷害保険
満期日7日前 証券作成率97%



・満期日7日前
証券作成率

97.7%

取組方針2 <金融庁原則2、原則5、原則6、原則7対応>

② 誠実公正なプラン提案に努めます

KPI: 個別教育目標達成率75%、リモート
面談5件(各担当者)、標準営業活動36件
(各担当者)



・個別教育目標達成率

75%

・リモート面談

12件

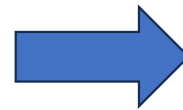
・標準営業活動

80件

取組方針3 <金融庁原則2、原則6対応>

③「お客様のお声」の収集とその活用を推進します

KPI: 保険会社アンケート(SMS)
回答50件/年間、NPS(Net Promoter
Score:顧客ロイヤルティ指標)50pt



- ・アンケート(SMS)
- ・NPS

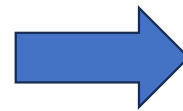
43件

83.7Pt

取組方針4 <金融庁原則2、原則6対応>

④お客様の事故等には迅速かつ適切にご支援対応いたします

KPI: 地震保険付帯率98%、車両保険付
帯率90%、ドライブレコーダー付帯率9%
、2団体への寄付



- ・地震保険付帯
- ・車両付帯率
- ・ドラレコ保有率
- ・寄付2団体

99.1%

89.4%

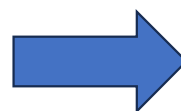
9.4%

ご寄付完了

取組方針5 <金融庁原則3、原則5、原則7対応>

⑤利益相反の適切な管理に努めます

KPI: 社内研修開催(年1回以上)、募集が適切か内部監査を実施(年2回)



- ・社内研修
- ・内部監査点検

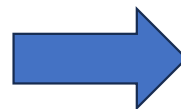
1回(6月実施)

2回(5月、11月実施)

取組方針6 <金融庁原則4、原則5、原則6対応>

⑥手数料等の明確化に努めます

KPI: 「適合性」「手数料等」に関する社内研修開催(年1回以上)



- ・社内研修

1回(10月実施)