

KPI (1) 取組状況のご報告 ～ 2024年度 ～

(2025. 03.31集計)

1.お客さまの最善利益の追求

【KPI】

マンスリー研修の実施（年12回）

年間教育計画の実施と見直し

マンスリーミーティングにて顧客対応履歴のモニタリングと検証、問題点の把握と解決策を協議

【結果】

社内研修を年12回実施しました。

顧客対応についても経過入力フォームから毎月の件数（お褒め・ご不満）を共有し検証しました。

2.利益相反の適切な管理

【KPI】

コンプライアンス研修を毎月（年12回）実施

顧客対応履歴のモニタリングと検証、問題点の把握と案件ごとに解決策を協議

【結果】

コンプライアンス研修をテーマを挙げ毎月実施しました。年間12回。

Q&A方式で行い間違えた回答については理由とケーススタディーを共有しました。

3.手数料の明確化

【KPI】

特定保険契約の顧客対応履歴のモニタリングと検証を3か月ごと実施、問題点の把握と案件ごとに解決策を協議

【結果】

契約後の募集人作成した意向把握アンケートを7月・10月・1月にピックアップし検証を実施しました。特に問題は見つかりませんでしたでしたが引き続き検証を行っていきます。

KPI (2) 取組状況のご報告 ～ 2024年度 ～

4.重要な情報のわかりやすい提供

【KPI】

お客様の声（お褒め・ご不満）をマンスリーミーティングで件数と内容を報告

【結果】

特にご高齢者対応をマンスリーミーティングで件数と内容を報告し共有しました。年間12回。

年間通算 お褒め12件 ご不満5件（ご不満の要因となるものを協議。改善策を全員と共有。さらに丁寧なツールを使った説明や、親族の方に同席して頂くことなどを周知徹底）

5.お客さまにふさわしいサービスの提供

【KPI】

月1回程度の情報提供

【結果】

自動車保険の車検満了が近いお客様にリース（SOMPOで乗る）のご案内をDMにてご案内。年間12回。

火災保険契約でのハザードマップの提供で自然災害のリスクをご説明しました。

6.従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

【KPI】

年に2度（年始面談と中間面談）を実施し1年間の取り組みや成果の振り返りや半期の行動評価について自己チェックを実施

【結果】

5月・10月に面談の実施を行い、社員それぞれの実績の評価と課題について話し合いました。また来期に向けた目標を定めました。