

お客様本位の業務運営方針（FD宣言）2025年度

	取組み	KPI	KPI 振返り
1	・お客様信頼品質基準の充足 ・専門知識・リスクマネジメント周辺知識に関する習熟度を高めていく	年間目標 ・新種増率5%以上 ・地震保険付帯85%以上 ・契約募集アンケート 回答件数50件以上 ・ドラレコ特約提案 ・ひまわり生命 優積Ⅲ 実績 ・新種増率 10% ・地震保険付帯 80.2% ・契約募集アンケート 16件 ・ドラレコ特約提案 全件提案完達 ・ひまわり生命 上期：優積Ⅲ 下期：特級	増収関係は折からの物価高が大きく影響していて追い風であった。 地震保険は賃貸物件の借家人賠償保険目的の件数も一定数あり、付帯率に限界を感じた。 ドラレコ特約提案についてはほぼ提案というより聞き取りが出来た。 ひまわり生命優積Ⅲは上期達成、下期特級に終わる。 ANP成績は19129千円であった。
2	・広域災害発生時に迅速なお客様対応が可能な体制を構築していく ・事故発生時の対応に加えて未然防止策にも取り組むことで募集代理店の専門性を高めお客様の満足度の向上に繋げていく	年間目標 ・事故対応力認定制度 2名以上 ・モバイルSOMPO有効チャットルーム数 250以上 実績 ・事故対応力認定制度 2名 ・モバイルSOMPO有効チャットルーム数 326件	事故対応力認定制度は2名の認定者の合格止まりでフォローアップ研修までは出来なかった。 モバイルチャット登録件数は内勤者の募集に力を入れていく予定であるため、いい傾向である。
3	・役割分担と業務内容の標準化により、事務品質や事務指標の向上を図り、お客様からの信頼を高めていく ・多様な手続き・決済手段のご案内 ・不備のない事務処理	年間目標 ・代理店システム計上 90%以上 ・キャッシュレス化率 95%以上 ・口振ペーパーレス登録率 70%以上 ・満期日7日前証券作成率 90%以上 ・お客様の声・ヒヤリハット収集 実績 ・代理店システム計上 99.8% ・キャッシュレス化率 99.6% ・口振ペーパーレス登録率 83.1% ・満期日7日前証券作成率 96.6% ・お客様の声 累計5件 ヒヤリハット収集 累計60件	事務指標は安定していてみんなの努力を感じる。 アンケート回収同様にお客様の声を拾うのが弊社のアキレス腱である。 克服する方法を考えなくては。
4	・お客様本位の業務運営起点の体制整備 ・お客様対応基本体制 ・事業推進態勢 ・情報セキュリティ態勢 ・プランナー/トータルプランナー在籍	年間目標 ・コンプライアンス研修の実施 ・お客様対応履歴管理 ・ホームページの更新 実績 ・コンプライアンス研修の実施 毎月実施 ・お客様対応履歴管理 毎週実施 ・ホームページの更新 毎月実施	概ね順調に進んでいる。 継続することを注視したい。