

## 本方針に基づく取組目標・結果

お客様本位の業務運営の取組状況を客観的に評価する指標として、弊社は以下をKPIとして採用し、公表いたします。

### 有限会社 熊谷保険事務所「2025年度 評価指標」<KPI>

当社が掲げた「お客さま本位の業務運営方針」の定着度を客観的に評価する指標として以下の項目を定めております。

#### 方針1 お客さまへの最善な利益の追求と業務運営

- ◇コンプライアンス研修……2025 年度目標 年12回実施(前年度目標に対し、結果は12回)
- ◇アンケート満足度 ……2025 年度目標 80%(前年度目標に対し、結果は71.9%)
- ◇アンケート回収率 ……2025 年度目標 15%(前年度目標に対し、結果は8.9%)

#### 方針2 利益相反の適切な管理

- ◇代理店自己点検・募集人自己点検 ……2025 年度目標 年1 回実施(前年度1 回実施)
- ◇コンプライアンス研修 ……2025 年度目標 年12回(前年度目標に対し、結果は12回)

#### 方針3 手数料等の明確化

- ◇意向確認書・対応記録簿の検証・評価点検……2025年度目標 年1回以上実施

#### 方針4 重要な情報の分かりやすい提供

- ◇社内研修・ロープレ研修 ……2025 年度目標 年6回 以上実施(前年度目標に対し、6 回実施)
- ◇対応記録の確認 ……2025年度目標 100%実施(前年度目標に対し、95%以上)
- ◇7日前証券作成率……2025 年度目標 95% (結果は自動車28日前早期更改率 80%以上)

#### 方針5 お客さまへふさわしいサービスの提供

- ◇お客さまの声集積数 ……2025 年度目標 収集30 件(前年度目標20 件に対し、結果は12件)
- ◇事故対応アンケートNPS ……2025 年度目標 80%(前年度目標80%に対し、結果は71.9%)
- ◇モバソン開設・使用率 ……2025 年度目標 100 件/80%(前年度目標30 件に対し、結果は32 件)

#### 方針6 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

- ◇計上不備率……2025年度目標 2%以下(前年度目標に対し、結果は2.9%)
- ◇教育&研修実施記録簿 ……2025 年度目標 年6回実施(前年度目標に対し、結果は12 回)
- ◇FP 資格者・損保トータルプランナー資格者 ……2025 年度目標 2 名取得(前年度目標に対し、結果は 0 名)