

顧客本位の業務運営（FD）方針 取り組みレポート（主要 KPI 公表）

対象期間：2024 年度（2024 年 4 月 1 日～2025 年 3 月 31 日）

株式会社 全日電工連総合サービス

1. FD 方針（要約）

- 電気工事業に特化した保険制度の企画・提供を通じ、お客様の最善の利益を追求します。
- 補償内容・保険料・免責事項などの重要事項を、分かりやすく丁寧に説明します。
- お客様の意向（加入目的・リスク状況）に沿った提案を行い、最適な補償内容を提案します。
- 利益相反を適切に管理し、公正な募集を徹底します。
- 事故発生時は迅速な初期対応と適切なサポートをおこない、組合員企業の事業継続を支援します。
- 従業員教育・コンプライアンス研修を継続し、業務品質を向上します。

2. 主要 KPI（2025 年度 実績）

KPI	目標	2024 年度実績	達成状況	コメント（改善対応）
重要事項説明の実施率	100%	100%	達成	早期更改案内および適切な商品提案を徹底。
意向把握・意向確認の記録率	100%	100%	達成	記録様式を統一し、社内レビューを月次実施。
事故初期対応の迅速性（24 時間以内）	24 時間以内 100%	100%	達成	受付当日の保険会社連絡を原則化（不在時ルール整備）。
各保険制度見直し・改善提案の実施件数	年 2 件以上	3 件	達成	委員会・引受保険会社と連携し、制度改定案を提案。
お客様満足度アンケート評価	平均 4.2/5 以上	4.3/5	達成	案内資料の平易化と進捗共有が評価。
従業員研修の受講率	100%	100%	達成	募集品質・コンプライアンス・事故対応の年次研修を全員受講。
苦情・ご意見への対応件数と改善	全件記録・改善	6 件（改善 6 件）	達成	傾向分析を行い、FAQ 整備・案内文言修正を反映。

3. 2025 年度に向けた重点取り組み・改善案

- 重要事項説明・意向確認：チェックリストと記録テンプレートの標準化、月次の抜取点検を実施。
- 事故対応：初期受付フロー・不在時ルール整備により、保険会社連絡の 24 時間以内達成率 100%の維持。
- お客様の声：アンケート回収率を高め、改善内容を制度案内に反映（四半期ごとに見直し）。

作成日：2025 年 4 月 10 日（担当：保険代理店部門）