

お客さま本位の業務運営に関する取組方針に係る成果指標（KPI）の公表

当社の「お客さま本位の業務運営に関する取組み方針」に基づいた 2021 年度、2022 年度における取組み状況は次の通りです。今後も定期的に公表してまいります。

指標1 従業員教育の推進

お客様第一の精神を習得するため従業員教育を年間通して実施します。

- 社内勉強会の実施 月1回以上
- 代協アカデミー学習 毎月研修計画書に沿って行う
- 保険会社や外部主催の研修に参加（新商品説明会等）

項目	2021 年度実績	2022 年度実績	2023 年度実績
社内勉強会	6 回実施	11 回実施	8 回実施
代協アカデミー学習	毎月実施	毎月実施	毎月実施
保険会社・外部主催の研修	11 回参加	16 回参加	9 回
その他 eラーニング コンプライアンス研修	全員受講	全員受講	全員受講
eラーニング 事故対応力認定制度	—	2 名受講	1 名受講

指標2 お客様の声の分析

お客様からの苦情、要望、お褒めの言葉を記録・分析し、再発防止のポイントを従業員全員で共有し、業務レベルの向上をはかります。

- お客様の声振り返りミーティング 年6回以上

項目	2021 年度実績	2022 年度実績	2023 年度実績
お客さまの声受付件数	6 件	5 件	1 件
振り返りミーティング	6 回実施	5 回実施	1 回実施

指標3 お客様からの評価の検証

お客様アンケートから、お客様に満足していただけるサービスが提供できているか検証し、サービス向上に努めます。

- お客さまアンケート回収目標 40件
- 他者推奨意向（9～10点の割合） 90.0%

項目	2021 年度実績	2022 年度実績	2023 年度実績
お客さまアンケート回収件数	35 件	17 件	9 件
他者推奨意向（9～10点の割合）	88.5%	76.4%	66.6%