

当社は2021年度より「お客さま本位の業務運営」を推進するため、「お客さま本位の業務運営方針」に係る評価指標（KPI）をホームページで公表し取り組んでまいりました。2024年度の取り組み結果を公表いたします。

方針		目標指標（KPI）	取組結果
1	お客さまへの充実した情報の提供 【金融庁原則2・5・6に対応】	【ロープレの実施】 ・月5件以上（上半期） 月1件以上（下半期）	【ロープレの実施】 ・上半期は月5件以上⇒60%実施 下半期は月1件以上⇒83%実施
2	お客さまへの最適な商品の提供 【金融庁原則6に対応】		
3	お客さまへの良質なサービス提供 【金融庁原則2・6に対応】	【長期契約フォローアップ】 ・損保契約者300件 【70歳以上の契約】 ・生保契約者150件 ・高齢者・特定契約は100%実施	【長期契約フォローアップ】 ・損保契約者400件⇒130%達成 【70歳以上の契約】 ・生保契約者359件⇒239%達成 ・高齢者・特定契約の フォローアップは100%実施
4	お客さま本位の業務運営のための態勢整備 【金融庁原則3・7に対応】		
5	お客さま本位の業務運営を実践するための 従業員教育 【金融庁原則4・7に対応】	【勉強会の実施】 ・損保・生保・事故対応等1回/月	【勉強会の実施】 ・損保対応12回⇒100%達成 生保対応21回⇒175%達成 事故対応 8回⇒ 67%達成