

KPI（評価指標）

（評価期間 令和7年4月～令和8年3月）

指標1 社員教育の推進（方針1・4・5）

- 原則2 顧客の最善の利益の追求
- 原則6 顧客にふさわしいサービスの提供
- 原則7 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

|                                                             |                                          |                                                            |                                                |                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| コンプライアンス研修<br>（朝礼時にコンプライア<br>ンスマニュアル読み合わ<br>せ）<br>（対象：社員全員） | コンプライアンス及<br>び個人情報確認テスト<br><br>（対象：社員全員） | 社外セミナー・講習会<br>開催<br>KYT講習・RM講習<br>（参加者225名）<br>地域企業・社会福祉法人 | 商品・業務知識研修<br><br>あいおいニッセイ同和損保<br><br>（対象：社員全員） | 社外セミナー参加<br>・メットライフセミナー（3名）<br>・二俣川がんセンター見学（4名）<br>・メットライフ研修（4名）<br>・南区法人会AIセミナー（5名）<br><br>・その他生保研修2回 |
| 年75回                                                        | 年6回                                      | 年5回                                                        | 年12回                                           | 年6回                                                                                                    |

指標2 お客様の声分析（方針5）

- 原則7 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

| 申出区分    |     | ①感謝  |      |      | ②相談  |         |      |      | ③事故    |        |               | ④クレーム      |        | ⑤不満足   |        |        |        |        |           |
|---------|-----|------|------|------|------|---------|------|------|--------|--------|---------------|------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------|
| 申出内容/対象 |     | A 感謝 | B 紹介 | C 成約 | D 相談 | E 問い合わせ | F 要望 | G 質問 | H 事故相談 | I 事故報告 | J 事故ア<br>ドバイス | K 契約不<br>備 | L 対応不備 | M 顧客対応 | N 知識不足 | O 事故対応 | P 保全対応 | Q 保険会社 | R そ<br>の他 |
| 合計      | 636 | 110  | 32   | 76   | 100  | 71      | 85   | 13   | 64     | 45     | 19            | 0          | 3      | 0      | 1      | 0      | 1      | 21     | 0         |
| 小計      |     | 218  |      |      | 269  |         |      |      | 128    |        |               | 3          |        | 23     |        |        |        |        |           |

お客様からの声（感謝・クレーム・要望・相談などを集約し、再発防止または今後の活動に生かし業務品質の向上をはかります。

### 指標3 損保早期継続率向上に向けて（方針1）

原則2 顧客の最善の利益の追求

原則5 重要な情報の分かり易い提供

原則6 顧客にふさわしいサービスの提供

|       |       |            |
|-------|-------|------------|
| 早期継続率 | 94.9% | 2026年3月末現在 |
|-------|-------|------------|

※2025年度目標値 93%

### 指標4 適切なアドバイス提案ができる専門知識の取得（方針1・3・4・5）

原則2 顧客の最善の利益の追求

原則6 顧客にふさわしいサービスの提供

原則7 従業員に対する適切な動機付けの仕組み等

お客様に対して信頼とご満足な情報提供・提案ができるようFP資格・損保トータルプランナー取得を目指します。

2026年3月末在籍16名

|             |                     |                     |
|-------------|---------------------|---------------------|
| 損保トータルプランナー | ファイナンシャルプランニング技能士2級 | ファイナンシャルプランニング技能士3級 |
| 5名          | 2名                  | 2名                  |

※2026年度損保トータルプランナー取得予定者3名

※上記評価指標（KPI）については定期的に進捗状況を確認してまいります。また、「お客さま業務運営方針」に則りお客さまの立場に立ったより良い業務運営の実現に向けて、指標の追加、見直しを行ってまいります。