

お客様本位の業務運営のための KPI 設定について

「顧客本位の業務運営に関する宣言」に基づく取り組みの進捗状況について定量的に把握し、その取り組みをより一層推進するため、成果指標（KPI）を以下のとおり設定し、その結果について表示しています。

（※key performance indicator の略、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のこと。）
 詳細については、年度別の取組結果レポート「お客様本位の業務運営の取り組み状況（K P I）」に揭示しています。

（期間：1月1日～12月31日）

	大項目	対応内容	該当の方針	2024 年度	2023 年度	2022 年度
1	未納・失効のフォローコール	残高不足等により口座から保険料の引き落としができなかったお客様、また失効してしまったお客様に対するフォローコールを実施	方針 2	1,657 件	1,906 件	1,672 件
2	情報提供等のフォローアップ	ご契約後の契約内容の確認、契約内容の見直し等のアフターフォローを、フォローコースおよび DM にて実施		(コール) 18,333 件	15,832 件	15,725 件
				(DM) 29,580 件	27,521 件	15,032 件
3	研修	適正な募集を行うための継続教育研修、コンプライアンス研修の継続的な実施	方針 2 方針 5	25 回	32 回	31 回
4	モニタリング	方針に則した利益相反防止のための販売活動ができてきているかのモニタリング・チェックを実施	方針 3	774 件	1,106 件	1,097 件
5	お客様の声（ご不満）	お客様から寄せられたご意見、ご要望、ご不満等を「お客様の声」として真摯に受け止め、改善等を実施	方針 4	7 件	8 件	10 件