

業務運営方針に関わる取り組み指標（KPI の設定）

（１） 団体扱自動車保険 継続率

◎ 97.0% を目標といたします。

弊社は、団体扱自動車保険の継続率を、「お客さまから選ばれている」指標と考え、項目として設定いたします。団体扱自動車保険の継続率を向上、維持させていくことで、「選ばれた代理店」を目指してまいります。なお、公表はいたしません。団体扱自動車保険における「4 週間前早期更改率」、「ドライブレコーダ付帯率」、「オンライン更改率」を補足の指標として、数値を収集してまいります。

（２） 自主研修実施状況・資格取得状況

◎ 社内研修・e-ラーニング研修 6回実施 を目標といたします。

生保応用資格	<u>50.0%取得</u>	を目標といたします。
損保大学課程	<u>75.0%取得</u>	を目標といたします。
F P 3 級以上	<u>85.0%取得</u>	を目標といたします。

弊社はお客さまにご満足いただけるよう、質の高い代理店を目指し、この項目を設定しました。自発的な研修の実施、および保険業務に関係する各種資格の取得を促すことで、各募集人のレベルアップに努めてまいります。

（３） お客さまの声

◎ お客さまの声を 大切なものと認識し、積極的な収集に努めるだけでなく、内容に対しての議論を重ね、募集品質の向上に繋げること を目標といたします。

弊社、お客さまの声について、募集品質を向上させる上で必要不可欠であると考え、項目として設定しました。社内で共有する機会を設け、業務改善に向け取り組んでまいります。また、業務改善した事案に関しましては、適宜公表してまいります。

以 上