

# 「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」の定着に向けた KPI



株式会社保険ビルド（以下、当社といいます）は、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」の定着に向けて、以下の通り成果指標（KPI）を設定いたします。

## 1. お客さまの声受付件数

・お客さまの最善の利益の実現がはかれるよう「お客さまの声」の収集につとめ、受付件数を成果指標に設定いたします。またその中から改善すべき「ご不満」の声の受付件数を公表いたします。

## 2. 生命保険新契約取扱い件数・生命保険 24 ヶ月継続率

・お預かりする新契約の件数は、当社および募集人がお客さまから信頼される存在であるにとらえ、新規契約取扱い件数を成果指標に設定いたします。

・生命保険 24 ヶ月継続率は、当社からのご提案にご満足いただけた結果にとらえ、成果指標に設定いたします。

## 3. 損害保険取扱い件数・自動車保険更改率・自動車保険早期更改率

・お預かりする新契約の件数は、当社および募集人がお客さまから信頼される存在であるにとらえ、損害保険取扱い件数を成果指標に設定いたします。

・満期到来した自動車保険について当社を通じてご継続いただくことは、アフターフォローなどによりご満足いただけた結果にとらえ成果指標に設定いたします。

・自動車保険早期更改率（満期日 1 ヶ月以前の継続手続完了件数比率）は、お客さまに安心をお届けできるとともに証券の早期発行につながるにとらえ成果指標に設定いたします。

## 4. お客さまへの有益な情報提供

・お客さまへ有益な情報提供ができるように、社内研修・勉強会等を定例実施し、専門知識および周辺知識の一層の習得を目指し上位資格取得を全社的に推進します。

## 5. 法令遵守・利益相反の適切な管理

・お客さまの「ご意向お伺いシート」のサンプリング調査および自主点検・内部監査等を実施し、法令遵守・利益相反について監視します。

・全従業員を対象としたコンプライアンス研修を毎月実施いたします。

## 6. 経営理念・運営方針の浸透にむけての取組

・経営理念やお客さま本位の業務運営取組方針の定着・浸透に向けて、幹部会議、社内全体会議等を通じて徹底し、社員ひとりひとりが意識して行動するよう努めてまいります。