

お客さま本位の業務運営のための KPI 設定について

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。

	項目	設定の趣旨	目標
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られるよう「お客さまの声」の収集につとめ、受付件数を成果目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 24 ヶ月継続率	生命保険 24 ヶ月継続率は、当社からの提案にご満足いただけた結果ととらえ、成果指標に設定いたします。	90%以上
③	自動車保険 早期更改率	自動車保険早期更改率（満期日 1 ヶ月以前の更改手続き完了件数比率）は、お客さまに迅速に安心をお届けでき、かつ保険証券の早期発効につながることから成果指標に設定いたします。	個人契約の満期日 30 日前 早期更改率 85%以上
④	コンプライアンス 社内研修	あらかじめ当社にて設定したテーマをベースに、保険募集に関するルールの理解を深め、保険商品・事務知識等についての社内教育を徹底します。	年間 12 回（毎月）開催 （議事録作成必須）

〈2023 年度 11 月末現在〉

① お客さまの声受付件数	431 件
● 損保 392 件	・ 苦情 76 件 ・ お褒めの言葉 49 件 ・ 問合せ 183 件 ・ 要望 56 件 ・ その他 28 件
● 生保 39 件	・ 苦情 6 件 ・ お褒めの言葉 8 件 ・ 問合せ 22 件 ・ 要望 1 件 ・ その他 2 件
② 生命保険 24 ヶ月継続率	24 ヶ月継続率 95.2%（主要 5 社：オリックス生命、FWD 生命、アクサ生命、メットライフ生命、SOMPO ひまわり生命）
③ 自動車保険早期更改率	早期更改率 72.9%（主要 5 社：AIG 損害保険、東京海上日動火災保険、損害保険ジャパン、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上）
④ コンプライアンス社内研修	全拠点毎月開催済（開催の議事録作成済）

2023 年 12 月改定