

	方針	KPI項目	KPI (2021.4~2021.9)
1	お客さまにふさわしいサービスの提供	お客さまアンケート	年間目標：回答率 20%以上・NPS 70P以上
			実績：回答率 20.9%・NPS 61.3P
2	お客さまの最善の利益の追求	多種目販売率	年間目標：個人 30%以上・法人 50%以上
			実績：個人 19%・法人 32.1%
3	利益相反の適切な管理	コンプライアンス研修	年間目標：毎月1回（年12回）
			実績：開催回数 6/12回
4	地域社会への貢献	経常利益率	目標：5%以上
			実績：7.3%
5	重要な情報の分かりやすい提供	ロードアシスタンスとDRS	年間目標：ロードアシスタンス携帯用カード全件配布 DRS在庫件数年間10件以上
			実績：ロードアシスタンス携帯用カード1,288件配布 DRS在庫件数：7件
6	従業員に対する適切な動機付け枠組み等	ISO認証取得に向けた継続的な取組	年間目標：ISO研修会議毎月1回（年12回）
			実績：開催回数 6/12回