

	方針	KPI項目	KPI (2021.4~2022.3)
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 19.8%・NPS 57.8P
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 19.3%・法人 31.3%
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 12/12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入庫件数年間10件以上 実績：ロードアシスタンス携帯用カード全件配布 DRS入庫件数：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 12/12回