

	方針	KPI項目	KPI（2022年度）
1	お客さまにふさわしいサービスの提供	多種目販売率	年間目標：個人30%、法人50%、地震付帯率80% 家財付帯率60%
			実績：個人19.1%、法人 36.4 地震付帯率 78.4%、家財付帯率 44.1%(2月末累計)
2	お客さまの最善の利益の追求	コンプライアンス研修の実施	年間目標：毎月1回（年12回）
			実績：12回
3	利益相反の適切な管理	お客さまの声受付簿の実施 (ヒヤリハットの情報収集を含む)	年間目標：お客さまの声受付簿入力
			実績：お客さまの声16件、ヒヤリハット29件
4	地域社会への貢献	経常利益率	目標：5%以上
			実績：3.69%
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：11台
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：12回

	方針	KPI項目	KPI（2022年度）振返り
1	お客さまにふさわしいサービスの提供	多種目販売率	地震保険・家財付帯率については毎月作成の満期管理シート備考欄にターゲット先入力し進捗を管理。 地震付帯率は対前年で+5%、家財付帯率は+0.3%アップ 2023年度 地震付帯率は定着したと判断しKPIより削除
2	お客さまの最善の利益の追求	コンプライアンス研修の実施	毎月第4月曜日をコンプライアンス研修日とし 予定通り実施済
3	利益相反の適切な管理	お客さまの声受付簿の実施 (ヒヤリハットの情報収集を含む)	お客さまの声の入力件数16件 ヒヤリハット入力件数29件 毎月開催のISO会議で原因・対策等を協議し全職員と情報を共有済
4	地域社会への貢献	経常利益率	柱である損保収益は前年度を超えたが、生保収益が若干減少してしまった為、経常利益率も2021年度を下回った。
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	DRS工場チラシを作成し事案状況によって契約者に提供し目標10件に対し結果11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	毎月第2水曜日にISO会議を実施済。 品質管理目標に対するプロセス管理(具体的取組)については取組不十分。 結果管理センターの会議となった。 (原因は決定事項の未徹底)