

FD 宣言の各方針に対する KPI 一覧

【方針 1】顧客ニーズ把握と最適な提案

○意向確認実施率

定義: 意向確認を実施した契約の割合

目標: 100%

○契約継続率

定義: 満期到来契約のうち継続した割合

目標: 90%以上

○早期更改率

定義: 満期 2 週間前までに更改完了した割合

目標: 80%以上

【方針 2】情報提供の透明性・分かりやすさ

○お客様の声の件数(説明に関するもの)

定義: 説明の分かりやすさに関するフィードバック件数

目標: 年 10 件以上

【方針 3】利益相反管理と誠実性の徹底、手数料その他費用の明確化

○保険会社ごとの新規契約保険料

定義: 新規契約保険料の保険会社別構成比

目標: 上位 1 社の構成比 50%以下

○意向確認実施率

定義: 顧客意向を確認・記録した割合

目標: 100%

○事前説明実施率

定義: 「補償内容」「保険料」「手数料その他費用」「重要事項説明」などの事前説明実施率

目標: 100%

【方針 4】お客様の声(フィードバック)を業務改善に活かす仕組みづくり

○お客様の声の件数

定義: アンケート・ヒアリング等の回収件数

目標: 年 10 件以上 実績: 19 件

○紹介を頂いた件数

定義:既存顧客からの紹介件数

目標:年間10件以上 実績:13件

【方針5】従業員の育成と動機づけ、組織体制の強化

○社内の研修実施回数

定義:顧客本位・法令遵守・提案力向上研修の実施回数

目標:年10回以上

○有給取得率

定義:年間有給休暇取得率

目標:50%以上

○社員定着状況

定義:定着率または離職率

目標定着率:80%以上

【方針6】アフターフォローと継続支援の強化

○契約継続率

定義:アフターフォローの成果指標

目標:90%以上

○早期更改率

定義:計画的な更新・継続支援の指標

目標:80%以上

○お客様の声の件数(フォロー対応)

定義:更新・事故対応等に関する声

目標:年10件以上

【方針7】取組方針の公表・見直し

○決算書の公開

定義:決算書を自社HPで公開

目標:決算書完成後30日以内

○お客様の声の件数(改善反映)

定義:方針・業務改善に反映した件数

目標:年3件以上

○社内の研修実施回数(方針共有)

定義:FD方針見直し・周知研修

目標:年1回以上