

## お客さま本位の業務運営の総合取組状況を示す指標（KPI）について

株式会社アクト総合保険サービス（以下、「当社」）は、「お客さま本位の業務運営に関する方針」（以下、「当方針」）の策定にあわせ、お客さま本位の業務運営の総合取組状況を示す指標（※KPI）にて以下の3点を目標数値の見える化として公表いたします。

※KPI：Key Performance Indicator（重要業績評価指標）

### 1. お客さまの声件数【数値目標：お客さまアンケート（有効回答数）+当社受付分（声カード起票数）=350件】

|        | 目標   | 数値（結果） | 目標比  |
|--------|------|--------|------|
| 2021年度 | 350件 | 365件   | +15件 |

※評価期間：2021年4月1日～2022年3月31日

#### ◆お客さまの声（事例）

- ①ご不満の声：“ご契約のしおり”の紙が薄く、文字が透けているので改良してほしいです。
- ◆社内改善：“ご契約のしおり”につきまして、御覧頂きにくく、大変ご面倒おかけいたします。当社より別の資料をご案内いたしました（WEB約款を推奨しております）。また、お客さまより頂戴しました内容をもとに保険会社へも要望としてお伝えしました。

②お褒めの声：夫婦の保険契約の内容を丁寧に分かりやすく説明頂き、今度免許取得する子供の保険契約もお願いします。

- ◆当社御礼：いつも当社および保険商品・サービスをご愛顧いただき、誠にありがとうございます。また、この度は県外よりお手紙も頂戴頂きまして、重ねて御礼申し上げます。これらかもお客さまに寄り添う保険代理店を目指してまいります。

### 2. 保険始期（開始）前証券発行率【数値目標：95%】

|        | 目標    | 数値（結果） | 目標比   |
|--------|-------|--------|-------|
| 2021年度 | 95.0% | 99.4%  | +4.4P |

※評価期間：2021年4月1日～2022年3月31日

当社では、**損害保険**における始期（開始日）前証券発行率を保険募集上の重要指標として位置づけており、始期前（開始日）証券発行率上昇は、お客さまからのご意向の把握や、当社からの情報提供に十分な日数を確保していることを示す指標であり、保険開始日までに保険証券等がお客さまのお手元に届くことは、お客さまの安心感や満足度に繋がるものと考えております。

### 3. 継続維持率（25か月目）【数値目標：85%】

|        | 目標    | 数値（結果） | 目標比    |
|--------|-------|--------|--------|
| 2021年度 | 85.0% | 95.2%  | +10.2P |

※保険会社毎の基準日が異なるため、直近の平均値で算出いたします。

| 2021年度 内訳表   | 目標    | 数値（結果） | 目標比    |
|--------------|-------|--------|--------|
| 三井住友海上あいおい生命 | 85.0% | 100.0% | +15.0P |
| オリックス生命      |       | 85.8%  | +0.8P  |
| 日本生命         |       | 100.0% | +15.0P |

当社では、**生命保険**における契約後の継続維持率を保険募集上の重要指標として位置づけております。早期消滅契約の減少や継続維持率上昇は、お客さまからのご意向の把握や、当社からの情報提供が十分であったことを示す指標であり、お客さまがご契約内容に満足されている証となるものと考えております。

## お客さま本位の業務運営の総合取組状況を示す参考指標（社内研修体制等）

### ◆当社研修体制のKPI

| 2021年度 | コンプライアンス研修 |      | 商品・システム等社内外研修 |       | 社内e-ラーニング研修 |         | 総受講時間 |
|--------|------------|------|---------------|-------|-------------|---------|-------|
|        | 受講数        | 受講時間 | 受講数           | 受講時間  | 受講数         | AVG受講時間 |       |
| 役員     | 15項目       | 7時間  | 42項目          | 50時間  | 129項目       | 64.5時間  | 122時間 |
| 営業社員   | 14項目       | 6時間  | 36項目          | 45時間  | 129項目       | 64.5時間  | 116時間 |
| 業務社員   | 14項目       | 6時間  | 32項目          | 41時間  | 129項目       | 64.5時間  | 112時間 |
| 新入社員   | 28項目       | 14時間 | 32項目          | 226時間 | 129項目       | 64.5時間  | 305時間 |
| 合計     | 14項目       | 33時間 | 142項目         | 362時間 | 129項目       | 258時間   | 653時間 |

※1 受講期間：2021年4月1日～2022年3月31日（新入社員は、入社後4か月間の社内研修を必須）

※2 自己啓発・資格取得研修を除く

当社は、お客さまへより良い商品・サービスを提供すべく、事業計画策定時の“人材育成計画”に基づき、受講項目ならびに受講計画目安時間を盛り込み、毎月の各会議時には研修も必須とし、全社員対象のもと履修完了に向け取り組んでいます。また、年2回の人事面談では、経営者・所属長が社員に対し、日ごろのお客さまの説明に齟齬が無いかなどの点検を踏まえ、模擬募集を実施し、各人の募集差解消に向け取り組んでいます。昨年度からは、新たに当社独自の全社員向け試験を導入し、年間を通じた業務理解度なども測定することにより次年度の人材育成方針・当社体制の改善・向上を図るべく取り組んでいます。

### ◆資格等取得状況のKPI

| 資格  |               | 2021年度 |        | 2022年度  |        |
|-----|---------------|--------|--------|---------|--------|
|     |               | 取得者数   | 取得率    | 追加取得予定数 | 追加取得率  |
| 損保  | 一般試験（4単位）     | 16名    | 100.0% | 2名（18名） | 100.0% |
|     | 損保大学（専門コース）   | 12名    | 75.0%  |         |        |
|     | 損保大学（コンサルコース） | 7名     | 43.8%  | 3名（10名） | 55.6%  |
| 生保  | 一般課程          | 15名    | 93.8%  | 2名（17名） | 94.4%  |
|     | 専門課程          | 10名    | 62.5%  | 1名（11名） | 61.1%  |
|     | 応用課程          | 6名     | 37.5%  | 1名（7名）  | 38.9%  |
|     | 生保大学（全種）      | 2名     | 12.5%  |         |        |
|     | 変額保険販売資格      | 4名     | 25.0%  |         |        |
| その他 | 認知症サポーター      | 16名    | 100.0% |         |        |

※募集人16名（2022年3月31日時点）

当社は、お客さまへ適切な商品等情報提供ができるよう社員の知識向上およびキャリアアップを図るべく、上位資格取得を目指しています。

また、当社指定・推奨の国家資格取得を含めた自己啓発には合格や取得に関わる費用を当社規定において支給し、社員のスキルアップを支援しております。

以上