2023年5月30日
株式会社アクト総合保険サービス

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
2022年度	350件	322件	**▲28件**

※評価期間：2022年4月1日～2023年3月31日

◆お客さまの声（事例）

①ご不満の声：　個人賠償だけの補償があれば良かったです。
◆社内改善：　保険会社商品のセット特約について、お手数おかけしまして誠に申し訳ございません。
ご契約の商品によりご希望の特約にてお選び頂けますので、ご説明また商品構成を、
わかりやすくご案内いたしました。

②お褒めの声：　些細な質問にも、期待以上の説明や対応をしてくださり感謝しています。
◆当社御礼：　いつも当社および保険商品をご愛顧いただき、誠にありがとうございます。
お客さまの感謝の声が、当社の励みでございます。
これらかもお客さまのお声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
2022年度	95.0%	98.9%	**3.9P**

※評価期間：2022年4月1日～2023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
2022年度	85.0%	98.9%	**+10.9%**

※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。

2022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%	96.0%	**+9.0P**
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

2022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	162項目	81時間	**138時間**
営業社員	14項目	6時間	36項目	45時間	162項目	81時間	**132時間**
業務社員	14項目	6時間	32項目	41時間	162項目	81時間	**128時間**
新入社員	28項目	14時間	32項目	226時間	162項目	81時間	**321時間**
合計	14項目	33時間	142項目	362時間	162項目	324時間	**719時間**

※1　受講期間：2022年4月1日～2023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・サービスを供給すべく、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、その理解度を図るために、経営者が社員に対し、日ごろのお客さまへの説明に齟齬が無いか否かの点検を踏まえ、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。

◆資格等取得状況のKPI

資格		2022年度		2023年度	
		取得者数	取得率	追加取得予定数	追加後取得率
損保	一般試験（4単位）	**15名**	**100.0%**		
	損保大学（専門コース）	**12名**	**80.0%**		
	損保大学（コンサルコース）	**9名**	**60.0%**		
生保	一般課程	**14名**	**93.3%**		
	専門課程	**11名**	**73.3%**	2名	86.7%
	応用課程	**7名**	**46.7%**	1名	53.3%
	生保大学（全種）	**2名**	**13.3%**		
	変額保険販売資格	**4名**	**26.7%**		
その他	認知症サポーター	**15名**	**100.0%**	1名	100.0%

※募集人登録数　　15名　　（2023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