

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)=120件】

	目標	数値(結果)	目標比
2024年度	120件	143件	+23件

※評価期間:2024年4月1日～2025年3月31日

◆お客さまの声(事例)

①ご不満の声: 保険金請求書が届くのが遅いです。

◆社内改善: 保険会社の請求書発送について、お手数おかけしまして誠に申し訳ございません。近年の配送状況を考慮し、ご依頼の際は発送予定日も合わせてご案内致します。お客様がwebで請求できる場合もありますので、ぜひご利用ください。

②お褒めの声: 他社火災保険契約の相談し、保険料割引を使用して切替してもらいました。

◆当社御礼: いつも当社および保険商品を長らくご愛顧いただき、誠にありがとうございます。どんな些細なことでも、お気軽にご相談ください。これから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
2024年度	95.0%	99.4%	+4.4P

※評価期間:2024年4月1日～2025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:91%】

	目標	数値(結果)	目標比
2024年度	91.0%	99.3%	+8.3P

※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。

2024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	91.0%	97.8%	+6.8P
オリックス生命		100.0%	+9.0P
日本生命		100.0%	+9.0P

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

2024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	55項目	60時間	117時間
営業社員	14項目	6時間	36項目	45時間	55項目	60時間	111時間
業務社員	14項目	6時間	32項目	41時間	55項目	60時間	107時間
新入社員	28項目	14時間	32項目	226時間	55項目	60時間	300時間
合計	14項目	33時間	142項目	362時間	55項目	240時間	635時間

※1 受講期間:2024年4月1日～2025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、お客さまへ募集行為を実施する社員の履修完了、また知識・技術面でも各人の募集対応時の格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		2024年度		2025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)	12名	100.0%		
	損保大学(専門コース)	9名	75.0%	1名	83.3%
	損保大学(コンサルコース)	8名	66.7%		
生保	一般課程	11名	91.7%		
	専門課程	8名	66.7%	1名	75.0%
	応用課程	4名	33.3%		
	生保大学(全種)	1名	8.3%		
	変額保険販売資格	3名	25.0%		
その他	認知症サポーター	12名	100.0%		

※募集人12名(2025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