

重要業績評価指標（KPI）による検証

「お客様本位の業務運営に関する方針」を適切に運用・定着しているか下記の通り重要業績評価指標（KPI）を設定し、継続的な改善に努めます。

1. 事故対応体制の確立
2. お客様の声・お客さまアンケートの収集
3. 会議・研修記録
4. 契約件数

2020年度の取組み・成果

★事故対応体制の確立

代理店の事故受付窓口割合率 96.4%

★お客様の声・お客さまアンケートの収集

お客様の声収集件数 62 件 回収率 9.8% (62/632)

★会議・研修記録

商品研修（実施回数年 6 回）

営業研修（実施回数年 6 回）

法令等遵守を目的としたコンプライアンス研修（実施回数年 1 2 回）

★契約件数

法人顧客数 194 件（対前年 97.9%）

個人顧客数 1089 件（対前年 106.7%）