

# お客様本位の業務運営方針（取組・KPI・成果）

当社は、「お客様をはじめ、地域の皆様に愛され信頼される企業を目指し、社員は業務知識と業務品質を高め、信頼される企業体を目指します。」という経営理念を掲げています。石岡安田保険センターは、保険代理店としてコンプライアンスを重視するとともに、「私たちの行動指針」に沿った活動を実践することで、お客様にとって最善の利益追求を目指しています。この取組を更に発展させるため、「お客様本位の業務運営方針」を策定し、定着状況を評価するための指標【K P I（Key Performance Indicator）】を策定し、取組状況を定期的に確認していくとともに、P D C Aサイクルにつなげていきます。また、本取組は社会情勢の変化や環境の変化に応じ、定期的に見直しをしていきます。

2024年4月1日

NO	業務運営定着指標	相対するFD項目	目標値	取組状況と成果 年度未追記
1	早期更改率	項目【1】【2】に原則対応	80%	お客様がご加入の保険契約について、比較検討をいただく時間が十分得られるよう、早期更改を推進いたします。 (前年早期更改率：81.7%)
2	NPS* 指標（募集）	項目【3】【4】に原則対応	NPS60%以上	真摯に『お客様の声』を収集することで、当社の『改善点』を深掘りし、募集品質の真の問題点を見つけ募集品質の向上につなげてまいります。 (前年NPS指標：34%)
3	NPS* 指標（事故）	項目【3】【4】に原則対応	NPS60%以上	当社の事故対応について『お客様の声』から改善点を見つける取組を推進しています。※アンケートへのご協力お願いいたします。 (前年NPS指標：50%)
4	お客様アンケート	項目【1】【3】【4】に原則対応	回答率20%以上	多くのお客様の声から問題点や改善点を探り、経営に生かす努力を継続いたします。 (前年回答率：7.9%)
5	社会貢献活動	項目【5】に原則対応	年2回以上	地域（地元）に愛されることが事業の継続性につながることを全員が理解していきます。その取組が企業風土となり事業継続性につながるよう会社として取り組んでまいります。 (前年実施回数：2回)

\* N P S（ネットプロモータースコア）とは、お客様が当社やブランドに対し、どの位の愛着や信頼があるかを数値化したものです。推奨者-批判者の占める割合をパーセンテージ化したものです。