

FD 宣言 項目	指標	取組み	K P I	結果
1・2・3・ 4・5・6	社員教育の推進	お客様第一の精神を習得する為の社員研修を年間を通して実施します。	●コンプライアンス研修（年間 12 回） ●品質向上研修（損保 12 回 生保 12 回） ●社外セミナー講習（営業職年間 2 回以上） ●資格取得の推進（損保・生保大学、F P）	○12 回研修済 ○12 回研修済 ○未受講 ○損害保険プランナー2 名の資格取得中
2	定期的な情報提供	保険及び周辺知識の提供として契約更新時には早い時期での余裕を持った対応並びに当社からの定期的な情報提供を全てのお客様へ行います。	●相和通信の年間 2 回の送付（全顧客） ●早期更改率 85%以上 ●対面募集率 60%以上	○年末の通信 1 回、チャットにて 4 回の送付 ○
3	事故対応	事故時の連絡先の周知を徹底するとともに携帯電話確認及び緊急時の連絡先の取得をおこない、自動車事故や災害時に連絡の取れる体制を整えます。また、当社の事故連絡先の周知徹底を行います。	●相和通信の年間 2 回の送付（全顧客） ●携帯電話番号入力率 85%以上 ●お客様情報登録カードの再取付 80%以上 ●高齢者（70 歳以上）の緊急時連絡先取付 90%以上	○相和通信の 2 回発行済み ○携帯番号入力 90%以上設定済 ○家族構成の変更・不足ありのものを追加 ○60%の取付
4	お客様の声の分析	ヒヤリハットの案件収集。 お客様からの苦情・要望・お褒めの言葉を分析して、再発防止のポイントを社員全員で共有し、業務レベルの向上をはかります。	●年間 12 件以上（各担当者ごと）	○21 件の取付
4	お客様からの評価の検証	お客様アンケートを実施し、お客様に満足して頂いているサービスが提供できているか検証し、サービス向上に努めます。	●モバソンチャットの 200 以上の登録及びお客様への情報提供と自社のアンケートの実施	○チャット登録数 700 件以上 ○4 半期および長期休暇前に情報提供発信 ○自社アンケートは S J のアンケートで代替