

FD宣言項目	指標	取組み	K P I	2022年度結果
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。	<ul style="list-style-type: none"> ●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、FP） 	<p>○達成 月例会議にて開催</p> <p>○達成 月例会議にて開催また週一で朝礼時に簡易テストを用いて研修。</p> <p>○達成 保険会社の外部講師を招いた講習に随時参加し、商工会議所の研修制度を利用。</p> <p>○達成 定期的な資格取得の確認および1名のFP2級の取得・1名のFP3級の取得に至る。</p>
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。	<ul style="list-style-type: none"> ●相和通信の年間2回の送付（全顧客） ●早期更改率 80%以上 ●対面募集率 70%以上 	<p>○達成 特定業者への注意喚起の案内およびカレンダーに同封をした案内の送付。</p> <p>○達成 84.9%</p> <p>○未達成 コロナの影響もあり対面比率を上げることを行いませんでした。</p>
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。	<ul style="list-style-type: none"> ●相和通信の年間2回の送付（全顧客） ●更改時に事故連絡先案内 100% ●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 60%以上 ●高齢者（70歳以上）の緊急時連絡先取付 100% 	<p>○達成 特定業者への注意喚起の案内およびカレンダーに同封をした案内の送付。</p> <p>○測定不能 各担当者の案内の徹底は行ったが、測定のためのデータ取得に至っていない。</p> <p>○達成 96.1%</p> <p>○測定不能 各担当者の案内の徹底は行ったが、測定のためのデータ取得に至っていない。</p> <p>○測定不能 各担当者の案内の徹底は行ったが、測定のためのデータ取得に至っていない。</p>
4	お客様の声の分析	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）	○一部未達成 ヒヤリハットの収集を行ったが、一部社員にとどまり、共通の認識に至らなかった。
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。	●月10件以上、年間120件以上	○未達成 15.8%となるが、お客様の真なる声を聴くためには分母のみの向上を行う意味がない。