

## KPI（FD 方針の浸透と定着を計る指標）

お客さま本位の業務運営（FD 方針）の浸透および定着の度合いを計る指標とし

て、以下の項目を設定し、取り組み内容・結果を定期的に公表します。

### お客さまの声（苦情）発生件数 目標：0 件

2022 年 4 月	1 件	2022 年 10 月	1 件
2022 年 5 月	1 件	2022 年 11 月	1 件
2022 年 6 月	1 件	2022 年 12 月	0 件
2022 年 7 月	1 件	2023 年 1 月	0 件
2022 年 8 月	0 件	2023 年 2 月	0 件
2022 年 9 月	0 件	2023 年 3 月	0 件

### 2022 年 4 月～2023 年 3 月 合計：6 件

お客さまの声(苦情)は発生件数 0 件を目指していましたが、残念ながら 6 件の苦情をいただくという結果となりました。

中でも今後の課題となるのは

- ・お客さまから事前に契約内容変更についてのお申し出を受け付けていたにも

関わらず、手続きのご案内を失念していた。

- ・ご契約内容変更について、誤った内容でお手続きをしていた。

この2点につきましては、いずれも社内の受付管理体制の整備や個々の業務知識向上で解決できる課題です。2023年度は管理体制・教育計画を見直し、弱点となっている部分の修正を図りたいと思います。

## 多種目販売率

目標：個人のお客さま 15%以上 法人のお客さま 45%以上

	個人	法人		個人	法人
2022年4月	9.9%	41.7%	2022年10月	9.7%	38.8%
2022年5月	9.9%	41.0%	2022年11月	9.7%	39.4%
2022年6月	9.9%	41.1%	2022年12月	9.7%	38.2%
2022年7月	9.8%	40.6%	2023年1月	9.6%	38.2%
2022年8月	9.7%	40.7%	2023年2月	9.6%	37.7%
2022年9月	9.8%	40.4%	2023年3月	9.4%	38.0%

## 2022年4月～2023年3月平均：個人 9.7% 法人 39.7%

多項目販売率（1名・1社のお客さまに複数種目ご契約いただいている率）につきましては、目標を大きく下回る結果となりました。

保険商品は自動車・火災・傷害・賠償責任保険・生命保険など、あらゆる種類があり、お客さまの生活に密接に関わっています。

せっかくヴィータのお客さまになっていただいたのに、1種類の保険しかお任せいただけていないということは、「ヴィータでお願いしたい」と思っただけの“プラスα”が足りていないのだと思われます。

2023年度は商品知識・事務知識の向上に加え、保険やお金にまつわる様々なお役立ち情報を常に発信し、ヴィータの指針でもある「プラスワン活動」をさらに活発化させて、「保険は全部ヴィータに任せた！」と言っただけのよう邁進したいと思います。

**お客さまへの情報発信（HP や LINE） 目標：月 1 件以上**

2022 年 4 月	0 件	2022 年 10 月	1 件
2022 年 5 月	1 件	2022 年 11 月	0 件
2022 年 6 月	0 件	2022 年 12 月	1 件
2022 年 7 月	1 件	2023 年 1 月	0 件
2022 年 8 月	2 件	2023 年 2 月	1 件
2022 年 9 月	0 件	2023 年 3 月	0 件

**2022 年 4 月～2023 年 3 月 合計：7 件 平均 0.6 件**

HP や LINE 公式アカウントよりお客さまへ、月 1 回以上は情報発信を行うということを目指していましたが、目標件数は下回る結果となりました。

情報発信の担当者を限定してしまっていたため、発信する内容や手段・効果などについて、会社全体で議論したり取り組んでいくという姿勢が足りていなかったように感じます。

2023 年度も情報発信を主導する担当者は決まっていますが、実際のお客さま対応の中からご意見やご要望などを広く受信し、本当に求められている情報を精査して発信していく体制を整えたいと思っています。

**コンプライアンス研修実施回数 目標：月1回以上**

2022年4月	1回	2022年10月	1回
2022年5月	1回	2022年11月	1回
2022年6月	1回	2022年12月	1回
2022年7月	1回	2023年1月	1回
2022年8月	1回	2023年2月	0回
2022年9月	0回	2023年3月	0回

**2022年4月～2023年3月 合計：9回 平均0.75件**

コンプライアンス研修は、コロナウィルスが蔓延している際には集合研修は行わずオンラインでの動画視聴などを主に行いました。

また保険会社主催の「代理店コンプライアンス研修」をeラーニングにて全員実施し、自社の課題などについての振り返りも行っていました。

しかしながら回数につきましては、目標としていた月1回以上（年間12回）を下回り、9件（平均0.75件）という結果となりました。

要因は、年間研修計画の確認不足（確認を怠っていたためスケジュール通りに実施できなかった）、研修題材の準備不足が挙げられます。

全員のスケジュールをグループウェアで管理していますので、今年度の研修計画もそこにきちんと落とし込み、年度初めに立てた計画通りに実施していきます。

また研修をやりっぱなしにはせず、疑問点や課題などの振り返りまでを行い、質の高い研修となるよう努力したいと思います。

2023年5月 株式会社ヴィータ