

# KPI

## FD 方針で掲げた取り組みを実行できているかの検証

ウィータでは、お客さま本位の業務運営を行う上で、その基準および進捗度を検証するため、KPI を以下の通り設定し、定期的にその内容等をチェックして改善に努めてまいります。

なおこの検証において、これらの内容が実態にそぐわないと判断された場合につきましては、都度見直しを実施し、さらなる「お客さま本位の業務運営」に資する内容に変更をしております。

## お客さまの最善の利益の追求

### お客さまの声（件数）・プラスワン活動（件数）

お客さまの保険に対するニーズをしっかりとキャッチするために、社内で行っている各種ミーティング等において「お客さまの声」と「プラスワン活動」の報告を行っています。

毎月各 5 件ずつを目標としており、**2020 年 1 月～2020 年 12 月の 1 年間の**  
**平均値は、お客さまの声の発表件数が 4.9 件、プラスワン活動の実施報告件数が 4.3 件でした。**

2 項目とも目標の平均 5 件に到達できませんでしたが、引き続きお客さまからの声に耳を傾け、当たり前にも望まれている以上のプラスワンのサービスをご提供できるよう励んでまいります。

## 利益相反の適切な管理

### コンプライアンス研修の実施（件数）

コンプライアンスを遵守し高い倫理観・道徳観を持って業務に取り組むために、コンプライアンス研修を定期的を実施しています。

毎月1回以上の実施を必須としていますが、**2020年1月～2020年12月の1年間では毎月1回以上実施することができました。**しかしながら、コロナ禍ということもあり、従来行っていたような集合研修はこの期間に一度も実施することができず、各自動画視聴やeラーニング等での自習となりました。来期はより内容も充実したものにしていきたいと思っております。

## 重要な情報のわかりやすい提供

### 緊急連絡先の入手（件数）

お客さまのご家族構成や環境に合った、最適な対策と最良の保険をお選びいただけるよう、丁寧でわかりやすい言葉でご説明することを心がけております。

特に高齢のお客さま等につきましては、緊急の連絡先を教えていただくように努めており、満期のご連絡や補償内容のご説明などの漏れやわかりづらさがないように努めています。

緊急連絡先の入手は1年間で180件を目標としていましたが、**2020年1月～2020年12月の入手件数は185件でした。**

この取り組みのおかげで、満期の際に連絡が取れない・高齢者の方のご契約で

内容をご理解いただけたかどうか不安…といった懸念は払拭され、それらに該当する苦情等は一切ありませんでした。

## お客さまに適した商品・サービスの提供

### DRS 入庫（件数）・早期更改率（平均値）

お客さまのご意向に沿った最適な商品・サービスをご提供し、さらに付加価値を高めるために、DRS 入庫の台数、自動車保険の 28 日前早期更改率に対して目標を掲げています。

ちなみに DRS とは損保ジャパンが提供する**ダイレクトリペアシステム**の略称で、事故でお車が故障した際に提携の修理工場をご利用いただくと、引き取り・納車・代車などが無料となるサービスです。

また自動車保険満期の際に、満期日の 28 日以上前にご継続のお手続きをさせていただくことで、事故などが起こった場合の不安もなく、安心してカーライフをお楽しみいただけるようになります。

DRS 入庫台数は年間 18 件、自動車保険の早期更改率は平均 93%以上を目標としていますが、**2020 年 1 月～2020 年 12 月の 1 年間で、DRS 入庫台数は 19 件、自動車保険の早期更改率は平均 93.09%で、**目標の数値ギリギリでしたが達成することができました。

## 従業員に対する適切な動機付けの枠組み

### 改善提案（件数）

ヴィータでは従業員一人一人が常に向上心を持って意欲的に業務に取り組めるよう、会社が個々の能力や貢献度などを適性に評価できるしくみ作りを行っています。

その取り組みの一つとして、毎週のミーティングにて行っている「改善提案」の発表件数を KPI の指標として取り入れました。業務のやり方や社内環境、お客さまへの対応についてなど、何でも「こうした方が良いのでは？」という提案を出し合い、魅力のある会社づくりに努めています。

目標は年間合計で 300 件としていましたが、**2020 年 1 月～2020 年 12 月の 1 年間の合計は 192 件と大幅に下回ってしまいました。**

様々な意見が活発に出し合えるよう提案方法などの見直しを行い、今後も継続して行っていきたいと思います。