

弊社の取組みとKPIについて

1

お客さま本位の募集の進め方

私たち“ほけんハート”は、「お客さまへの安心をカタチに宣言」すなわちFD（お客さま本位の業務運営方針）を作成し、長期的なお客さまとの関係づくりを目指しています。したがって、短期の無理な成績向上や特定の保険商品の販促に力を注ぐキャンペーンは一切行いません。

※ FD= Fiduciary Duty (フィデューシャリー・デューティー)

2

コンプライアンス遵守の徹底

私たちは、コンプライアンスを遵守し、常に適正な保険募集を行います。定期的なコンプライアンス研修を実施し、募集マニュアルの整備や社内全体の意識向上に努めてまいります。

3

保険会社との適正なパートナーシップの構築

私たちは、お客さまと保険会社との間で品質の高い募集を行うことで、求められる責任を果たすよう努めます。保険会社とのパートナーシップ関係はより高い品質を追求する上で非常に重要だと考えます。



安心をカタチに

ほけんハート

私たちは、FD（お客さま本位の業務運営方針）における取り組みの定着を図るべく、重要業績評価としての数値指標をKPIで測ります。弊社が定めるKPIは以下のとおりです。

※ KPI= Key Performance Indicator
※ NPS= Net Promoter Score

2025年度 重要業績評価：KPI

宣言1 私たちの基本姿勢 **—原則2・原則5—**

- 【新設】 ①お客さまの声獲得件数70件以上
②ペーパーレス手続き率（自動車・傷害）85%以上
—信用あるお客さまの確かな収納を測る指標—

<参考>
2024年度
実績 84.9%

宣言2 法令遵守への姿勢 **—原則3—**

- 【新設】 ①コンプライアンス研修実施回数12回以上

宣言3 報酬クリアな姿勢 **—原則4—**

- 【新設】 ①内部監査実施回数1回

宣言4 品質向上への姿勢 **—原則6—**

- ①満期日7日前証券作成率95%以上
—保険証券を確実にお届けできたか測る指標—

<参考>
2024年度
実績 79.2%
※早期更改率として

- ②口振ペーパーレス登録率70%以上
—環境に優しく無駄のない手続きを図る指標—

<参考>
2024年度
実績 58.7%

- 【新設】 ③事故対応力認定制度修了者2名以上

- 【新設】 ④ISO9001(品質マネジメントシステム)認証維持

宣言5 輝く未来への姿勢 **—原則7—**

- 【新設】 ①社内研修実施回数（商品・事務）12回以上

- 【新設】 ②損保トータルプランナー在籍者5名以上

※ KPIは「お客さまへの安心をカタチに宣言」（お客さま本位の業務運営方針）：FDに連動しています