

# 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

## お客さま本位の業務運営の重要業績評価 (KPI)

私たちは、F D（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K P Iで測ります。弊社が定めるK P Iは以下のとおりです。

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

## 2026年度 重要業績評価：KPI

宣言1 私たちの基本姿勢 ー原則2・原則5ー

【新設】 ①お客さまの声（苦情・お褒め）の検証回数

宣言2 法令遵守への姿勢 —原則3—

①コンプライアンス研修実施回数12回以上

＜参考＞  
2025年度 実績 12回

宣言3 報酬クリアな姿勢 **一原則4一**

①内部監査実施回数 1 回

＜参考＞  
2025年度 実績 1回

宣言4 品質向上への姿勢 一原則6一

①満期日7日前証券作成率95%以上  
一保険証券を確実にお届けできたか測る指標一

<参考>  
2025年度 実績 96.7%

【新設】 ②クレジットカード登録率20%以上  
一信用あるお客さまの確かな収納を測る指標一

【新設】 ③証券不着件数80件未満

④ISO9001(品質マネジメントシステム)認証維持

＜参考＞  
2025年度 実績 継続

宣言5 輝く未来への姿勢 一原則7一

①社内研修実施回数（商品・事務）12回以上

<参考>  
2025年度 実績 12回

②損保トータルプランナー在籍者5名以上

＜参考＞  
2025年度 実績 6名

※ K P I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）：F Dに連動しています