

令和2年度KPI指標（選択項目）

株式会社 有恒社

	基本方針項目	具体的取組	深堀取組内容	KPI指標
1	基本方針の徹底と見直し	事務ミス等の原因分析、改善対応策の構築	不備内容分析、件数推移	不備件数 事務不備率
2	お客様の最善の利益の追求	「お客様の声」に対する誠実かつ迅速な対応、「お客様の声」を分析し改善、再発防止策の構築	対応記録簿の作成、モニタリング、社内研修の実施	社内検査実施回数 社内研修実施回数
3	お客様にふさわしいサービスの提供	満期の早期案内と更改対応	満期管理表作成 進捗状況の定期的な確認	早期更改率

行動計画

	KPI指標取組項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1	事務不備率の確認												
2	社内検査、社内研修回数 の確認												
3	早期更改率の 確認												

行動目標・結果

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1	目標	不備件数：10件未満 不備率：5.0%以下	不備件数：10件未満 不備率：5.0%以下	不備件数：10件未満 不備率：5.0%以下	不備件数：10件未満 不備率：5.0%以下	不備件数：10件未満 不備率：5.0%以下	不備件数：10件未満 不備率：5.0%以下	不備件数：10件未満 不備率：5.0%以下	不備件数：10件未満 不備率：5.0%以下	不備件数：10件未満 不備率：5.0%以下	不備件数：10件未満 不備率：5.0%以下	不備件数：10件未満 不備率：5.0%以下	不備件数：10件未満 不備率：5.0%以下
	結果	不備件数：14件 不備率：7.2%	不備件数：8件 不備率：3.8%	不備件数：9件 不備率：7.3%	不備件数：18件 不備率：8.3%	不備件数：16件 不備率：6.8%	不備件数：14件 不備率：7.4%	不備件数：23件 不備率：8.2%	不備件数：12件 不備率：3.7%	不備件数：12件 不備率：4.8%	不備件数：14件 不備率：5.1%	不備件数：5件 不備率：1.7%	不備件数：11件 不備率：4.7%
2	目標												
	結果	研修実施日：30日 検査実施日：30日	研修実施日：27日 検査実施日：27～29日	研修実施日：18日,29日 検査実施日：25～30日	研修実施日：27日 検査実施日：21～30日	研修実施日：14日,27日 検査実施日：25～28日	研修実施日：14日,27日 検査実施日：24～30日	研修実施日：29日 検査実施日：24～30日	研修実施日：27日 検査実施日：26～30日	研修実施日：25日 検査実施日：21～25日	研修実施日：21日,25日 検査実施日：26～29日	研修実施日：26日 検査実施日：25～26日	研修実施日：25日 検査実施日：25～29日
3	目標	・自動車保険：90%超 ・全種目計：70%超	・自動車保険：90%超 ・全種目計：75%超	・自動車保険：90%超 ・全種目計：75%超	・自動車保険：90%超 ・全種目計：80%超	・自動車保険：90%超 ・全種目計：80%超	・自動車保険：90%超 ・全種目計：80%超	・自動車保険：90%超 ・全種目計：80%超	・自動車保険：90%超 ・全種目計：80%超	・自動車保険：90%超 ・全種目計：80%超	・自動車保険：90%超 ・全種目計：80%超	・自動車保険：90%超 ・全種目計：80%超	・自動車保険：90%超 ・全種目計：80%超
	結果	・自動車保険：92.0% ・全種目計：63.8%	・自動車保険：91.0% ・全種目計：78.6%	・自動車保険：92.8% ・全種目計：73.5%	・自動車保険：93.5% ・全種目計：81.6%	・自動車保険：93.9% ・全種目計：82.5%	・自動車保険：88.3% ・全種目計：73.5%	・自動車保険：93.5% ・全種目計：64.6%	・自動車保険：83.1% ・全種目計：61.2%	・自動車保険：79.8% ・全種目計：62.2%	・自動車保険：88.6% ・全種目計：77.7%	・自動車保険：95.2% ・全種目計：60.9%	・自動車保険：94.0% ・全種目計：69.7%