

# 令和5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                                       | 深掘取組内容                          | 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                         | 募集人ごとの不備内容、件数を確認<br>月2回の状況確認と指導 | 不備件数                 |
| 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<br>研修の実施     | 社内検査実施回数<br>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<br>進捗状況の定期的な確認          | 自動車早期更改率<br>全種目早期更改率 |

## 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 | 事務不備件数の確認          |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |
| 2 | 社内検査、社内研修<br>回数の確認 |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |
| 3 | 早期更改率の<br>確認       |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |

## 行動結果・改善点等

（上段：結果／中段：改善点等／下段：目標）

|   | 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 | 目標        | 不備件数：10件未満                  | 不備件数：10件未満                  | 不備件数：10件未満                  | 不備件数：10件未満                  | 不備件数：10件未満                  | 不備件数：10件未満                         | 不備件数：10件未満                  | 不備件数：10件未満                  | 不備件数：10件未満                  | 不備件数：10件未満                | 不備件数：10件未満                | 不備件数：10件未満                |
|   | 結果        | 不備件数：5件                     | 不備件数：2件                     | 不備件数：4件                     | 不備件数：8件                     | 不備件数：16件                    | 不備件数：8件                            | 不備件数13件                     | 不備件数：5件                     | 不備件数：5件                     |                           |                           |                           |
| 2 | 目標        |                             |                             |                             |                             |                             |                                    |                             |                             |                             |                           |                           |                           |
|   | 結果        | 研修実施日：26日<br>検査実施日：3,20日    | 研修実施日：30日<br>検査実施日：1,19,22日 | 研修実施日：23日<br>検査実施日：1,27日    | 研修実施日：31日<br>検査実施日：1,20日    | 研修実施日：29日<br>検査実施日：1,22日    | 研修実施日：29日<br>検査実施日：<br>1,20,21,22日 | ・自動車保険：90.2%<br>・全種目計：66.9% | ・自動車保険：91.3%<br>・全種目計：68.3% | ・自動車保険：91.7%<br>・全種目計：58.9% |                           |                           |                           |
| 3 | 目標        | ・自動車保険：90%超<br>・全種目計：80%超   | ・自動車保険：90%超<br>・全種目計：80%超   | ・自動車保険：90%超<br>・全種目計：80%超   | ・自動車保険：90%超<br>・全種目計：80%超   | ・自動車保険：90%超<br>・全種目計：80%超   | ・自動車保険：90%超<br>・全種目計：80%超          | ・自動車保険：90%超<br>・全種目計：80%超   | ・自動車保険：90%超<br>・全種目計：80%超   | ・自動車保険：90%超<br>・全種目計：80%超   | ・自動車保険：90%超<br>・全種目計：80%超 | ・自動車保険：90%超<br>・全種目計：80%超 | ・自動車保険：90%超<br>・全種目計：80%超 |
|   | 結果        | ・自動車保険：90.6%<br>・全種目計：71.4% | ・自動車保険：85.1%<br>・全種目計：71.9% | ・自動車保険：88.3%<br>・全種目計：68.1% | ・自動車保険：92.4%<br>・全種目計：66.1% | ・自動車保険：90.0%<br>・全種目計：67.5% | ・自動車保険：85.1%<br>・全種目計：50.9%        | ・自動車保険：90.2%<br>・全種目計：66.9% | ・自動車保険：91.3%<br>・全種目計：68.3% | ・自動車保険：91.7%<br>・全種目計：58.9% |                           |                           |                           |