

お客様本位の業務運営方針の取り組み状況に関する指標（KPI）

～お客様本位の業務運営に関する具体的な取組とKPIの設定について～

ゆいわーくでは、「お客様本位の業務運営方針（FD宣言）」に基づき、さらなるサービス向上と信頼獲得に向けて、具体的な取り組みと評価指標（KPI）を設けております。

FD宣言 項目	KPI項目・目標（成果の測り方）	2025/10～ 2026/9実績
1.お客様本位の業務運営と経営理念	FD取組状況、KPI公表回数：年1回以上	実施済
2.お客様をお守りするため、最適な保険プランをご提供します	超保険化率：60%以上	58.0%
3. お客様一人ひとりに寄り添い、丁寧にご説明します	契約手続きに関するNPSスコア： 対前年比NPSスコア向上を目指す	2024.10～2025.9 10.7% 2025.10～2026.9 13.4%
4. お客様の声を大切に、サービス品質をさらに高めます	①代理店推奨度（NPSスコア）：30点以上を維持 * 30点（NPS = +30）は一般的に「良好な水準」と評価されます。 ②お客様の声会議実施回数：年12回以上	①29.6点 ②12回
5. お客様に不利益がないよう、管理体制と品質をしっかり整えます	①コンプライアンス研修実施回数：年12回以上 ②コンプライアンス研修受講率：100% ③監査実施回数：年1回以上	①12回 ②100% ③1回
6. 人材育成と公正な評価で、顧客本位のサービスを提供します	①eラーニング実施回数：年12回以上 ②従業員育成面談実施回数：年3回以上	①12回 ②4回