

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（基本品質指標）	目標数値
1.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	複数契約者割合（前年比）	53%
2. お客様一人ひとりに寄り添い、丁寧にご説明します	総顧客数（前年比）	103%
3. 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） ②お客様の声会議の実施回数	①30点 ②1回/月
4. お客様に不利益がないよう、管理体制と品質をしっかりと整えます	①コンプライアンス研修 実施回数 ②内部監査結果	①1回/月 ②1回/3カ月
5. 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 ②従業員との個別面談回数	①1回/月 ②3回/年