

お客さま第一の業務運営に関する方針と評価する指標（KPI）		2025年度上期（4～9月） 実績
方針1		
朝礼や会議体でのメッセージの発信（目標：毎回）		朝礼：毎週第1営業日実施 本社全体会議：5/14, 6/10, 7/9, 9/9 全社会議：4/11
ホームページにて情報の開示と見直しの実施		ホームページ見直し：4月実施
コンプライアンス研修、セルフチェックでの確認（目標：全従業員年1回以上実施）		コンプライアンス研修：4～9月計3回実施（4月全社会議、保険会社eラーニング2回） セルフチェック：7～8月全員実施
方針2		
コンプライアンス研修の実施（目標：年1回以上）		方針1と同じ
自己点検と内部監査の実施（目標：全拠点年1回以上）		自己点検：8～9月実施 内部監査：第4Qに実施予定
商品サービスに関する勉強会や研修会の開催（目標：年12回以上開催）		勉強会（任意参加含む）：4～9月 14回開催
方針3		
契約後や保険金請求後のアフターフォローの実施（目標：毎月実施）		下期から実施
生命保険新契約の対応記録とその点検の実施（目標：全件入力、点検は月1回以上の実施）		生保対応記録：上期全件入力 点検：上期毎月実施完了
ご高齢のお客さまへ定期連絡の実施と面談の実施（目標：毎月60歳以上の対象者を選択し実施）		下期から実施
アフターフォロー対応勉強会の開催（年4回以上）		・事故発生時の事故対応6/17 ・レッカーサービスとレッカー費用について6/26 ・ご契約者専用ページについて7/24 ・高齢者対応について8/7
方針4		
お客さまの声の起票（目標：年12件以上）		お客さまの声起票：1件
保険会社が実施するアンケートのフォローアップの実施と分析（目標：フォローアップ年24件以上、年1回以上の分析）		上期フォローアップ件数：4件 分析結果：別紙
方針5		
朝礼や会議体でのメッセージの発信（目標：毎回）・・方針1の取組みと重複		方針1と同じ
人事評価制度に織り込み、管理職は全従業員と年2回以上の対話を実施		対話実施：上期1回（前年度振り返り＆目標設定）