【2025 年度 KPI（重要業績評価指標）公表】

モリケン保険サービス

「FD 宣言（お客さま本位の業務運営に関する基本方針）」の成果を定量的に評価する指標として KPI（重要業績評価指標）を下記に定め、業務品質向上に努めます。

2. 顧客の最善の利益の追求
3. 利益相反の適切な管理
5. 重要な情報の分かりやすい提供
6. 顧客にふさわしいサービスの提供

最新の商品知識や業界情報を取入れキャリアアップを図り、ニーズ喚起や過去の事故から想定されるリスクをパンフレットや約款、重要事項等説明書を使用して助言提言をしているかの指標として

『お客さま満足度9pt（募集・事故）以上を目指します。』

実績＝お客さま満足度 9.4pt（募集・事故）

2. 顧客の最善の利益の追求

平時より保険会社支払部署との連携を強め、お客さまへは事故対応や補償範囲を出来る限り認識していただくよう説明を行っているかの指標として

『事故対応 NPS（自動車80pt、火災・新種80pt）以上を目指します。』

実績＝事故対応 NPS（自動車 100pt、火災・新種　アンケート収集なし）

6. 顧客にふさわしいサービスの提供

お客さまが必要とされる他業種の紹介の指標として

『他業種への紹介件数5件以上を目指します。』

実績＝他業種への照会件数8件

4. 手数料の明確化
7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

定期な募集商品・コンプライアンス研修を行う指標として

『プランナー1名追加（トータルプランナー2名在籍）を目指します。』

実績＝プランナー追加人数 0