

顧客本位の業務運営に関するKPI（2025年 中間報告）

当社はお客様本位の業務運営の実現に向け、取組状況を測る指標（KPI）を設定し、その結果を公表しております。2025年の中間時点での実績は以下の通りです。

1. お客様の声の収集

指標	目標	実績
アンケート回収数	100件以上	72件
業務改善件数	年3件以上	3件
苦情再発防止率	100%	100%

評価：お客様の声を基にした業務改善は目標を達成。今後もアンケート回収の促進に努めます。

2. 意向把握・最適提案

指標	目標	実績
意向把握シート取得率	100%	100%
プラン比較提示率	80%以上	90%
不備契約率	5%以下	2.1%

評価：お客様の意向を把握したうえで複数プランの比較提案を行い、適切な募集体制を維持しています。

3. 募集品質向上

指標	目標	実績
重要事項説明実施率	100%	100%
意向確認書取得率	100%	100%
ペーパーレス手続き率	80%以上	91.9%
7日前証券発行率	90%以上	89.1%

評価：説明責任を徹底し、ペーパーレス化による利便性向上にも取り組んでいます。

4. 手数料・対価の透明性

指標	目標	実績
説明漏れ指摘件数	0件	0件

評価：監査・社内チェックにおいて説明漏れの指摘はなく、透明性のある募集を実施しています。

【総括】当社は今後もお客様本位の業務運営を徹底し、サービス品質の向上に努めてまいります。