

お客様本位の業務運営の取組状況~KPI~

お客様本位の業務運営に関する取り組み状況を定量的に評価する指標の策定について

株式会社第一総合企画は、「お客様本意の業務運営に関する方針」を策定し、2019 年 5 月より公表しています。そして、その取り組み状況を定量的に評価する成果指標（以下、KPI※）を設定し、各 KPI の定期的な集計とその活用を通して、方針に違わぬ事業活動が継続できているかをここに報告します。

※KPI とは「Key Performance Indicator」の略

(2024 年 9 月末日時点：アブラック滋賀支社調べ)

取り組み指標			
品質項目	KPI	評価の観点	達成状況
よりそうネット (ご契約者専用サイト) 登録率	17.50%以上	お客さまの利便性向上	33.88%
デジモ (電子端末) 契約率	80.00%以上	お客さまの利便性向上	98.46%
募集人専門課程合格率	50%以上	募集人教育への取り組み	100.00%
FP 資格取得率 (FP 技能士または TLC)	50%以上	募集人教育への取り組み (入社 1 年未満含む)	62.5%
新契約苦情発生率	0.40%以下	適切な新契約募集の実施	0.16%
保険契約継続率 (25 か月)	95.30%以上	適切なアフターフォローの実施	96.90%
保有契約苦情発生率	0.05%以下	適切なアフターフォローの実施	0.01%