

K P I 重要業績評価指標

K P I : K e y P e r f o r m a n c e I n d i c a t o r (重要業績評価指標)

- 事故対応窓口率** 98%以上目標 事故初動時のアクションを迅速にする。
フリーダイヤル入電時は必ずフォローする。
- 携帯電話入力率** 95%以上目標 新規契約時・満期更改時に必ず確認する。
災害時・外出先では固定電話では対応出来ない為。
- 新モデル手続き** 90%以上目標 新モデル（ペーパーレス手続き）、対面手続きが難しい場合は、電話・その他新モデル手続きにて契約を行う。
- 社内研修実施** 月2回以上目標 商品研修・コンプライアンス研修他 社員間の情報・知識の共有をする。
- 早期更改率** 95%以上目標 お客様の手元に証券を早めにお届けする為。

テーマ	2020 年度	2021 年度上期	2021 年度下期
事故対応窓口率	94.40%	100% (8月末)	
携帯電話入力率	61.90%	59.1% (8月末)	
新モデル手続き率	66.30%	91.7% (8月末)	
社内研修実施	23回	22回	
早期更改率	93.00%	90.1% (8月末)	