

# お客様本位の業務運営宣言 2019年度 KPI報告書

EiT保険アライアンス株式会社  
代表取締役社長 六十苺美郎



## 各取り組みのKPI

### KPI一覧 2019年4月～2020年3月

- 「アンケート満足度」
- 「推奨保険会社選択会議実施結果報告書」
- 「地域貢献活動実施記録」
- 「研修実施記録」
- 「内部監査報告書」
- 「会議議事録」
- 「グループサイトの実施記録」

## 各取り組みのKPI

### KPI      2019年4月～2020年3月

#### 「アンケート満足度」

アンケート期間 2019年10月～2020年3月

有効回答件数 246件

#### ■ 当社の対応にご満足いただけなかったケースを集計

① ご満足いただけている件数      243件

② ご満足いただけなかった件数      3件

#### ご不満の内容

「説明が分かりにくかった」「ご案内が遅かった」「提案内容が悪かった」の3項目で各1名のお客様がいらっしゃいました。

## 各取り組みのKPI

### KPI 2019年4月～2020年3月

「推奨保険会社選択会議実施結果報告書」

#### 【実施日】

2019年8月23日・8月24日（東京）

2020年2月9日・10日（名古屋）

\* 会議の結果に関しては別紙参照

全支店長参加により、現在取扱い保険会社の商品を分析し、お客様にとって最良と考える3社の商品を保障ごとに策定しました。

## 各取り組みのKPI

### KPI     2019年4月～2020年3月

#### 「地域貢献活動実施記録」

#### 【実施日】

- 2019年9月12日(全支店にて)     地域清掃活動実施  
年間通じて                             熊本にて消防団活動実施
- 2019.3.19 防犯CSR活動の一環として犯罪防止に貢献(一宮警察署長より感謝状)
- 2019.5.26 一宮市春の商業感謝祭チンドン祭りに協賛
- 2019.7.25 一宮市萩原町串作盆踊り大会に協賛
- 2019.7.30 一宮市七夕まつり清掃奉仕活動に参加

## 各取り組みのKPI

### KPI 2019年4月～2020年3月

#### 「地域貢献活動実施記録」

#### 【実施日】

2019.9.11 日本ボーイスカウト愛知連盟一宮第5団の創団50周年記念事業への協賛

2019.9.17 北名古屋市立五条小学校区学校支援ファンドに寄付支援

2019.10.20 一宮市秋の商業感謝祭チンドン祭りに協賛

2019.10.31 愛知県立木曾川高校ブラスバンド部に協賛

2019.11.29 地域貢献企業として一宮市サポートカンパニーとして認定(一宮市長より認定)

## 各取り組みのKPI

KPI     2019年4月～2020年3月

### 「研修実施記録」

#### 【実施日】

- ・四半期1回 コンプライアンス研修を実施
- ・月1回 保険会社主催のe-ラーニングを実施
- ・月1回 保険会社主催の勉強会に各業務責任者が参加し社内でフィードバック
- ・毎朝礼時 コンプライアンスハンドブックの読み合わせを実施
- ・各保険会社の商品勉強会を随時開催

\* 実施記録はSFシステムにて保管

## 各取り組みのKPI

KPI 2019年4月～2020年3月

「内部監査報告書」

【実施日】

2019年8月23日・8月24日

2020年2月9日・10日



## 各取り組みのKPI

KPI 2019年4月～2020年3月

「会議議事録」

添付の通り

## 各取り組みのKPI

KPI 2019年4月～2020年3月

### 「会議議事録」

- 月1回会議
- 3か月に1回会議
- 月1回支店長会議
- 月1回業務責任者会議
- 月1回更新契約計画会議
- 月1回更新契約結果会議

\* 別紙添付の通り実施

## 各取り組みのKPI

KPI 2019年4月～2020年3月

### 「グループサイトの実施記録」

- 商品情報掲示板にて各商品情報の共有
- 活動記録を共有
- アンケートの実施及び共有
- お客様へアンケート結果のご案内
- お客様の声の共有及び、お客様の声を元にした情報提供活動の実施

\* 別紙添付の通り実施

