

# お客様本位の業務運営宣言 2020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 2020年4月～2021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 2020年4月～2021年3月

#### 「アンケート満足度」

アンケート期間 2020年10月～2021年3月

有効回答件数 264件

#### ■ 当社の対応に対するご評価を集計

①大変満足＋満足	104件
②普通	23件
③ご不満	0件
④未回答	137件

## 各取り組みのKPI

### KPI 2020年4月～2021年3月

「推奨保険会社選択会議実施結果報告書」

**【実施日】**

2020年10月（熊本）

2021年3月（WEB会議）

\* 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**     **2020年4月～2021年3月**

#### **「地域貢献活動実施記録」**

#### **【実施日】**

- 2020.04.01 子育て支援団体 NPO法人 子どもと文化の森への協賛金支払い 江南支店
- 2020.04.01 大口町子育て情報誌「ぎゅっと」への協賛金支払い 江南支店
- 2020.5.9 消防団 林野火災 熊本支店
- 2020.6.7 消防団 定期点検(ポンプ) 熊本支店
- 2020.7.5 消防団 定期点検(消火栓蓋、ポンプ) 熊本支店
- 2020.07.12 江南市国際交流協会にて外国から来日した子供向け紙芝居の読み聞かせ活動 江南支店
- 2020.8.2 消防団 定期点検(ポンプ) 熊本支店
- 2020.9.6 消防団 定期点検(広報、ポンプ) 熊本支店

## 各取り組みのKPI

2020.10.4 消防団 定期点検(広報、ポンプ) 熊本支店  
2020.11.1 消防団 定期点検(ポンプ) 熊本支店  
2020.11.4 熊本代協イベント ボランティア活動 熊本支店  
2020.12.6 消防団 定期点検(ポンプ) 熊本支店  
2020.12.9 消防団 火災 熊本支店  
2020.12.13 消防団 火災 熊本支店  
2020.12.28 消防団 年末特別警戒 熊本支店  
2020.12.29 消防団 年末特別警戒 熊本支店  
2020.12.28 地域ゴミ拾い活動を実施 全支店

通年 川上BLUE HEARTSバスケットボール コーチ 熊本支店  
通年 ペットポトル蓋からワクチン活動 バスク竹ノ塚支店  
通年 北部少年剣道クラブ コーチ 熊本支店

## 各取り組みのKPI

**KPI** 2020年4月～2021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
- ・月1回 EiTアカデミーによる勉強会実施
- ・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
- ・ハラスメント講習の実施
- ・個人情報保護研修の実施

\* 実施記録はSFシステムにて保管

## 各取り組みのKPI

**KPI** 2020年4月～2021年3月

「内部監査報告書」

【実施日】  
2020年7月  
2021年1月



## 各取り組みのKPI

KPI 2020年4月～2021年3月

「会議議事録」

添付の通り

## 各取り組みのKPI

KPI      2020年4月～2021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      2020年4月～2021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

