

お客さま本位の業務運営方針に基づく成果指標（KPI）について

SUNハート保険株式会社は、お客さまへ保険商品を通じて安心と安全を届ける、地域に根差した企業を目指しています。

その為に「お客さま本位の業務運営方針」と具体的な取組みを下記の通り掲げております。

	方針	取組み	K P I
1	お客さまの声を集め、関係性の構築と業務品質の向上を目指す	保険会社実施アンケートと社員ヒアリングでお客さまの声を集めます。内容を分析し、改善策を速やかに実施します。	アンケート回答数・お客さまの声 年間 120 件
2	お客さまにとって最適な保険商品、有益な情報の提供を行う	お客さまへ最適な商品・サービスをご提供し、万一の際には保険金を迅速にお届けできるようサポートします。その為に定期的に従業員研修を行い、知識と資質の向上に努めます。	多種目販売率 20.0% 研修会実施 年間 12 回
3	お客さまとの接点強化を図り、顧客満足の向上を目指す	チャットルームを活用して、お客さまへのアフターフォローと情報提供を継続的に行います。	チャットルーム稼働数 年間 150 件

以下では、2025 年度上期（2025 年 4 月 1 日～2025 年 9 月 31 日）の取組の進捗並びに振り返りをさせていただきます。

①お客さまアンケート回答数・お客さまの声	目標	120 件	現状	8 件
----------------------	----	-------	----	-----

前期からの課題であり、厳しい状況と受け止めています。

尚、実は期首より内容を少し変更させていただいております。期首では「アンケート回答数 50 件を目標」を掲げておりましたが、上記の通り、社員ヒアリングにてお客さまの声を集めるよう取組み内容を変えております。

少しでも多くのお客さまの声を集め、業務品質を向上させていく為、全社員一丸となって下期は取り組んで参ります。

②多種目販売率	目標	20%	現状	15.8%
---------	----	-----	----	-------

今年度からの新たな取組みです。今までも経営上の指標ではありましたが、多種目の保険商品を販売することが、結果としてお客さまをお守りすることに繋がると考えています。

お客さまお一人お一人にあった商品・サービスを提供して、販売率も向上させて参ります。

③研修会実施回数	目標	12 回	現状	4 回
----------	----	------	----	-----

こちらも今年度からの新たな取組みです。社員持ち回りで研修会を実施して、知識と資質の向上を目指します。

④チャットルーム稼働数	目標	150 件	結果	45 件
-------------	----	-------	----	------

前年度からの継続取組みです。今年度は開設数ではなく稼働数に着目して取り組んでおります。お客さま毎のやり取りには活用できていますが、情報発信という点ではまだまだ活用できていない状況です。