

2025 年 7 月 1 日

お客さま本位の業務運営方針に基づく取組みの評価指標について

株式会社ヘルシーファミリー

株式会社ヘルシーファミリーは、2025 年度におきましても「お客さま本位の業務運営方針」(<https://healthy-family.co.jp/fd-policy/>)に基づき、「お客さまに信頼される保険代理店を目指す」という経営理念を実践するために、以下の項目を評価指標（KPI）として業務品質の向上に取り組んでまいります。

1 総合評価指標

- ① お客さま満足度の向上
- ② お客さまによる当社推奨度の向上

（注）当社の推奨損害保険会社各社が実施するお客さまアンケートを集計して算出します。

2 お客さまの声収集・対応

- ① おほめの言葉の増加
- ② 事務ミス・苦情等の減少
- ③ お客さまの声からの業務改善事例

3 お客さま対応履歴のモニタリング

- ① 指導件数の減少

4 保険契約継続率

- ① 生命保険契約継続率（25 か月以上）の向上
- ② 損害保険契約継続率の向上

5 教育研修の取組み

- ① コンプライアンス研修の実施状況
- ② 商品勉強会等の実施状況

6 専門資格の取得推奨

- ① 生命保険協会トータル・ライフ・コンサルタント認定者数
- ② 損害保険協会損害保険大学課程専門コース試験合格者数
- ③ FP1 級・2 級合格者数
- ④ 公的資格等取得報奨制度対象者数

7 事故受付の状況

- ① 事故受付件数
- ② 早期解決率（期中受付事故が翌期 4 月末時点で解決している率）の向上

以上