

お客さま本位の業務運営方針 KPI取組実績

【2024年度 確定実績】

保険代理店 info.REXでは、「お客さま本位の業務運営方針」に基づき、取組状況を評価する指標（KPI）の2024年度実績を以下の通り公表いたします。

1. 2024年度 KPI評価指標および結果

指標項目	2024年度 目標	2024年度 結果
NPS	7 P改善	▲ 38.4 pt
アンケート回答数	15%	0.40%
アンケート満足度	90% 以上	100.00%
事故NPS	80%	50.00%
窓口割合	90% 以上	66.60%

2. 取組内容別詳細一覧

取組方針・内容	2024年度 目標	2024年度 実績
(1) 社員教育について 毎月1回様々なテーマで社員研修を実施し、記録を保存	1回／月の研修	実施済み
(2) 事故対応力認定制度 全社員専門課程修了	—	全社員修了
(3) お客様の最善の利益について アンケート回答数＝年間50件以上／精査＝4・5の割合90%以上	回答数：15% 満足度：90%	回答数：0.4% 満足度：100%
(4) 契約管理、対応履歴について 週1回ミーティングで共有・日々防止／内部監査年1回	—	実施済み
(5) ガバナンス体制強化について 社員教育を実施し体制を強化	1回／月の研修	実施済み
(6) 各種評価制度について 資格取得等を評価対象とし社内で評価制度を構築	損保プランナー（大学） FP3級	2名取得