

K P I (重要業績評価指標)		取組内容	成果値	2025年度の評価
①	【損保】	損害保険部⇒生命保険部間におけるクロスセールのトスアップ件数	71件 41件	生損保クロスセールについては、一定以上の件数があり、お客さま満足の上とお客さまとの関係強化に十分寄与したものと評価する。
	【生保】	生命保険部⇒損害保険部間におけるクロスセールのトスアップ件数		
②	【損保】 【生保】	「お客様の声」受付・対応率	100%	2025年度に受付し対応した苦情は11件であった。全ての苦情を社内共有し、実効性がある再発防止策を講ずることで、『苦情を業務品質の改善につなげる』という当社の態勢を社内外に発信できたと考えている。
③	【生保】	<特定保険契約> 販売研修（研修とロールプレイング）実施回数	6回	退職などによるメンバー減員があったが、実施回数・内容ともに充実した研修ができています。積極的にアウトプットして、お客さまへの情報発信・情報提供に役立てていく。
④	【損保】 【生保】	社内勉強会の実施回数	81回	保険会社担当を招いた研修も実施しており、充実した内容であったと思われ、一定の効果があったものと考えている。
⑤	【生保】 【損保】	コンプライアンス研修の実施回数	12回	研修は計画的に実施されており、全員にコンプライアンス意識の醸成と実践徹底できていることが確認できる。また、他で実際に発生した事案を参考事例として取りあげることで、実践的で、目づ、効果的な研修となっており、お客さまサービスの向上につながっているものと考えている。
⑥	【損保】 【生保】	<生保> トータルライフコンサルタント <損保> トータルプランナー	10人	トータルライフコンサルタントとトータルライフプランナーの在籍者数を増やすことで、会社全体としての『知識力・業務力・サービス提供力の向上』を果たすことができたものと考えている。