

# K P I（重要業績評価指標）への2024年度取り組みについて

2025年10月

株式会社しみず保険

代表取締役 今村光宏

「顧客本位の業務運営」を行う上でその水準および進捗度、周知度を検証するため「K P I（重要業績評価指標）」を下記のとおり定めました。

顧客本位の業務運営方針5つの柱	K P I（重要業績評価指標）
①お客さまの声を経営に活かす取り組み	お客さまアンケート回答数 100件以上
②重要な情報の分かりやすい提供	ペーパーレス手続き率 90%以上
③お客さまに最適な商品・サービスの提供	満期日7日前証券作成率 95%以上
④保険金のお支払い業務の品質向上	事故対応力認定制度修了者 4名以上
⑤お客さま視点の業務運営の定着	社内勉強会開催回数 年間12回以上

2024年度の取り組みおよび進捗状況について下記のとおり報告いたします。

## ① お客さまアンケート回答数 5件（旧協立清水2件、旧ハート総合3件）

お客さまから頂いたご意見はすべて全社員にフィードバックすることで、お客さまサービスの向上へ繋げております。

2024年度は5件の回答をいただいたものの、指標を大幅に下回る結果となりました。

お客さまからより多くのご意見をいただけるよう努力してまいります。

## ② ペーパーレス手続き率 88.6%（旧協立清水93.9%、旧ハート総合83.2%）

「お客さまへの分かりやすい説明を行うこと」および「重要事項の確認漏れを防ぐこと」を目的とし、ペーパーレス手続きの積極活用を推進してきましたが、2024年度につきましては指標を下回る結果となりました。2025年度はさらなる活用を推進してまいります。

## ③ 満期日7日前証券作成率 89.9%（旧協立清水95.5%、旧ハート総合77.1%）

始期日前までに保険証券がお客さまのお手元に届くよう、満期日28日前までの満期案内、満期日7日前までの契約手続きを徹底してまいりましたが2024年度につきましては指標を下回る結果となりました。2025年度は「早期の満期案内」、「早期の更改手続き」を推進してまいります。

## ④ 事故対応力認定制度修了者 4名以上（旧協立清水2名、旧ハート総合2名）

事故対応力のレベルアップを目指して「事故対応力認定制度」の修了を募集人に呼び掛けています。2024年度は4名が修了しました。

## ⑤ 社内勉強会開催回数 12回（旧協立清水6回、旧ハート総合6回）

全募集人を対象とした定例会議（勉強会・コンプラ研修）を定期的にも実施いたしました。