

株式会社P R O T E X 顧客本位の業務運営に関するK P I (2025年度)

原則	KPI項目	内容	頻度	評価方法	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
原則1	FD方針の見直し実施有無	年1回の見直し・社内周知の実施	年1回	議事録・社内共有資料で確認												
原則1	KPIの公表実施	ホームページでのKPI結果の公表	年1回	公開ページURLと更新記録で確認												
原則2	お客様のお手続き満足度	NPSアンケートでの「満足」以上の回答割合	毎月	毎月1回社内会議で回答割合確認	100.0%	100.0%	93.8%	88.9%	100.0%	100.0%						
原則2	お客様の声の把握と分析	お褒め・ご不満・ご相談・ご要望の集計と分析	毎月	毎月1回社内会議でお客様の声の集計・分析結果を共有検討した日	4月21日	5月26日	6月23日	7月18日	8月18日	9月19日						
原則3	提案理由の記録率	意向把握シート等への記録徹底率	毎月	(1)らくらく手続きシリーズ実施率	55.0%	56.4%	55.4%	56.2%	56.7%	55.7%						
				(2)申込書の意向確認欄抜き取り点検	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%						
原則4	保険料の説明実施率	重要事項説明書や設計書での保険料説明実施率	毎月	(1)らくらく手続きシリーズ実施率	55.0%	56.4%	55.4%	56.2%	56.70%	55.7%						
				(2)申込書のご契約内容確認欄抜き取り点検	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%						
原則5	情報提供の理解度確認率	クロージング時の理解確認実施件数	毎月	(1)らくらく手続きシリーズ実施率	55.0%	56.4%	55.4%	56.2%	56.7%	55.7%						
				(2)申込書の署名欄抜き取り点検	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%						
原則6	契約更新前の見直し提案率	見直し提案した実施率	毎月	分析振返りシートで確認	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	99.4%						
原則6	事故時の対応 (あんしん110番入電時のアフターフォロー)	ファーストコンタクト実施率	毎月	主要4業務確認シートで確認	100.0%	89.7%	94.4%	100.0%	95.8%	100.0%						
原則7	勉強会・研修受講率	勉強会・研修・eラーニング等の受講率	毎月	全社員・パート含めた出席率	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%						
原則7	コンプライアンス遵守	自己点検シートによる自己点検の実施	年1回	自己点検実施率	***	***	100.0%	***	***	***	***	***	***	***	***	***