

# KPI(重要業績評価指標)とは

業績管理評価のための重要な指標。KPIとはKey Performance Indicatorの略で

KPIを正しく設定することは、

組織の目標を達成する上で必要不可欠である

## 保険代理店のKPIの取組みの分析結果

- 契約継続率(生命保険)
- 契約更改率(損害保険)
- お客様の声(アンケート回収)の苦情件数
- 社内商品研修の実施件数
- コンプライアンス研修実施件数
- 多種目販売率(個人・法人)
- ライフプランニングを利用した面談の実施

# 弊社のKPIは？

- 生命保険契約の継続率  
(継続率の検証と早期失効・解約を未然に防ぐための取組み)
- LINE(保全くん)を利用した情報発信及び保全連絡の実施件数  
(アフターフォローの手段としての取組み)
- オンライン面談の実施件数  
(弊社の理念である「競合せず、独占する」を実現し全国に保障を届け続ける為にオンライン面談からの募集をする取組み)
- 商品勉強会の実施回数
- コンプライアンス研修の実施回数
- その他

# A&AらしいKPIとは？（測定のしやすさも考慮する）

- 自社リース案件数(主にSNS集客等リース会社を頼らない案件)  
買取費用に頼らない≒顧客への恣意的な販売につながらない件数
- お預かり都道府県数(できれば47都道府県全てから毎年契約があがるように)
- 口コミの数(≒感謝の声)

## 業務品質評価基準 ガイドライン

I. 顧客対応			
No.	50	基本項目／応用項目	応用項目
設問	お客さま本位の業務運営に沿ったKPIを1項目以上設定し、ホームページ・代理店事務所等に実績を公表している		
	<button>コメントを追加</button>		
証跡資料例	<p>✓ KPI の実績がわかる資料（ホームページの URL で確認できること）</p> <p>✓ お客さま本位の業務運営に沿ったKPIを1項目以上設定していること（確認できること）</p> <p>（KPI の例）来店数・継続率・FP 資格保有者占率・感謝の声の数・来店者アンケートにおけるお客さま満足度比率 等</p>		
達成条件	<p>✓ お客さま本位の業務運営の取り組み状況とあわせてKPIの遂行状況を公表していることが確認できること。</p>		
未達成例	<p>✓ KPI を設定しているものの、社内でのみ共有している（KPIについても、取り組み状況についても公表していない）。</p>		