

株式会社ビーアイシー 自主的K P I

(顧客本位の業務運営に関する方針の実施状況を測る指標)

当社は、顧客本位の業務運営に関する方針（F D宣言）の実施状況を客観的に測定・評価するため、以下の自主的K P Iを定め、年1回、代表取締役が実施状況を確認・評価します。

1. 顧客本位の業務運営の策定・浸透・継続的見直し

- (1) 朝礼の実施：営業日ごとに実施し、経営理念の唱和を行う。
- (2) 自己点検の実施：年1回以上実施する。
- (3) 本方針および自主的K P Iの見直し：年1回実施する。

2. お客様の最善の利益の追求

- (1) F P・損害保険プランナー等の資格取得の推進：年1回以上、資格取得の勉強機会を提供する。
- (2) 社内研修または専門家（弁護士・税理士・行政書士等）との情報交換：年1回以上実施する。

3. お客様との利益相反の適切な管理

- (1) お客様アンケートによるお客様の声の収集：東京海上日動および共栄火災のお客様アンケートを継続的に実施する。
- (2) 苦情への対応：苦情が発生した場合は、苦情の対応・管理に関する規則に基づき記録し、朝礼で社内共有する。
- (3) 利益相反管理方針の見直し：年1回実施する。

4. 手数料等の明確化

- (1) オープニングシートを用いた取扱保険会社の説明：新規契約時に原則として実施する。
- (2) 比較推奨販売規程に基づく推奨理由の記録：比較提案の際、原則として面談記録シートに記録する。

5. 重要な情報のわかりやすい提供

- (1) 重要事項説明書の交付：全契約で実施する。
- (2) お客様アンケートの結果を踏まえた業務改善：年1回以上、アンケート結果を確認し、必要に応じて改善策を実施する。

6. 顧客にふさわしいサービスの提供

- (1) お客様意向の確認：新規契約時、面談記録シート等により原則として実施する。
- (2) 更新プロセスマニュアル(④)に基づく更改時の意向確認：更改時に原則として実施する。

7. 従業員に対する適切な動機付けの仕組み

- (1) コンプライアンス研修（保険会社e-Learning等）：全従業員が受講する。
- (2) 従業員面談：年1回以上、全従業員を対象に実施する。

【実施状況の確認と見直し】

- 1. 上記K P Iの実施状況は、年1回、代表取締役が確認・評価する。
- 2. 未実施または改善を要する項目については、原因を把握のうえ、改善策を策定・実施する。
- 3. 実施状況および見直し内容は、社内でも共有するとともに、必要に応じて本K P Iの内容自体の見直しを行う。

【公表】

本K P Iは、当社ホームページへの掲載および事務所内への掲示等により開示する。