

## 株式会社リード 顧客本位の業務運営に関する KPI 項目

### I. 顧客の最善の利益の追求と専門性の向上 (原則2、原則7対応)

お客様へ高度な専門性に基づいた価値提供を行うための指標です。

KPI項目	測定指標・目標水準	根拠となる資料
1.経営理念の定着・行動指針の実践	社員全員が経営理念・行動指針に沿った仕事に従事する	定例の全体会議資料
2. 募集人・従業員の専門性確保	募集人のARC資格 (SRM, ERM等) 保有者数または保有率	資格管理台帳
3. 提案スキルの標準化	募集人に対するエビテンシーチェック完了者比率 (例: 50%以上)	AIG損保社のシステム利用

### II. 重要な情報の分かりやすい提供と利益相反の適切な管理 (原則3、原則5対応)

適切な募集プロセスと情報提供の実態状況を評価する指標です。

KPI項目	測定指標・目標水準	根拠となる資料
4. 意向合致の確認徹底	契約締結前にお客様と共同で契約内容が意向に沿っているか確認する実施率	要約意向確認
5. 特定商品が推奨理由の整備	特定の保険会社の商品を推奨する場合、その選定理由を説明できる体制の整備・運用状況	交換記録・E-メール記録
6. 高価格対応の適切な実施	ご高価格のお客さまへの親類同席を勧める等の社内規則に基づく対応実施率	高価格募集管理記録簿

### III. 顧客にふさわしい商品・サービスの提供 (原則6対応)

お客様の潜在的ニーズを把握し、多角的かつ付加価値の高い提案ができていくかを測る指標です。

KPI項目	測定指標・目標水準	根拠となる資料
7. お客様の安心を 広げる多角的提案の実施	各ラインにおける特約付帯率の向上 (昨年度比)	成績集約表
8. 潜在的ニーズの把握活動	業務フロー提供実施件数	業務フロー作成記録
9. リスクコンサルティングの提供	リスクコンサルティングサービス提供実績件数 (損害を未然に防ぐためのアドバイス)	レポート実績

### IV. 迅速かつ適切な事故対応と業務運営の改善 (原則2、原則7対応)

アフターフォローの徹底と業務品質の継続的な改善に関する指標です。

KPI項目	測定指標・目標水準	根拠となる資料
10. 業務品質目標 (キャッシュレス・早期継続・早期アップロード)	早期アップロード率 88%の達成	保険会社提供データ
	早期継続率 55%の達成	保険会社提供データ
11. エラー対応品質	7日以内エラー回答率 100%の達成	保険会社提供データ
12. 顧客の声の活用	苦情・ご不満、お褒めの言葉のデータベース化および定期的な業務改善会議の実施	お客様の声記録簿

これらのKPIは、株式会社リードが経営計画書で掲げている具体的な数値目標や、保険代理店の業務品質を測る上で重視される指標、および金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」の趣旨を踏まえたAIG損保の業務運営指針を参考に策定されました。特に、**早期アップロード率 (88%)**、**早期継続率 (55%)**、**7日以内エラー回答率 (100%)**は、業務品質と顧客満足度向上に直結する重要なKPIとして継続的な取り組みが求められます。

これらのKPIを定期的に測定・公表し、その結果をフィードバックすることで、お客様の最善の利益を追求する業務運営のPDCAサイクルを効果的に回すことができます。

**【KPIの評価についての補足】** 保険代理店におけるKPIは、単に契約件数や売上目標 (金額目標) を目指すだけでなく、「プロセスの品質」 (例: 早期アップロード率、エラー回答率) や「提案の質」 (例: 潜在的ニーズの把握活動、リスクコンサルティングの実施) を重視することで、形式的ではなく実質的な顧客本位の業務運営が実現されます。これは、単に目的地 (目標) に到達するだけでなく、安全で快適なルート (プロセス) でお客様を目的地まで案内する、という保険代理店の信頼性を高めることに繋がります。

### 〈金融庁の原則のうち、非該当とするもの〉

以下の原則は、当社の取組形態上、非該当します。

原則4、5 (注2) 原則6 (注2) (注4) 補充原則1、補充原則2 (注1) (注2) 補充原則3 (注1) (注2) (注3) 補充原則4 (注1) (注2) (注3) 補充原則5 (注1) (注2)

取組状況	KPI項目	測定指標・目標水準	根拠となる資料	実施状況
I. 顧客の最善の利益の追求と専門性の向上	<b>1. 経営理念の定着・行動指針の実践</b>	社員全員が経営理念・行動方針に沿い仕事に従事する	定例の全体会議資料	取組方針1. 経営理念の定着・行動指針の実践及び取組方針6. 人事評価への反映に従い毎月の会議にて経営理念の確認、それに基づく行動指針に沿った事例発表をする。
	<b>2. 募集人・従業員の専門性確保</b>	募集人のARC資格（SRM、ERM等）保有者数または保有率	資格管理台帳	SRM 1名 取組方針1. 専門性の確保に基づき保険会社の資格を保有する事により専門性の確保を行う。
	<b>3. 提案スキルの標準化</b>	募集人に対するコンピテンシーチェック完了者比率（例：50%以上）	AIG損保社のシステム利用	昨年度、100%完遂。 取組方針1. 専門性の確保に基づき保険会社が行うコンピテンシーチェック100%実施する。
II. 重要な情報の分かりやすい提供と利益相反の適切な管理	<b>4. 意向合致の確認徹底</b>	契約締結前にお客様と共同で契約内容がご意向に沿っているか確認する実施率	要望意向確認	昨年度、新規契約のみ実施率100%。 取組方針3. 情報提供の実施・重要事項の説明・意向の共同確認を通じて新規契約を頂く。
	<b>5. 特定商品推奨理由の整備</b>	特定の保険会社の商品を推奨する場合、その選定理由を説明できる体制の整備・運用状況	交渉経過メモ・面談記録	昨年度、新規契約のみ実施率100%。 取組方針3. 推奨理由の提示に基づき実施する。
	<b>6. 高齢者対応の適切な実施</b>	ご高齢のお客様さまへの親族同席を勧める等の社内規則に基づく対応実施率	高齢者募集管理記録簿	昨年度末、100%実施。 取組方針3. 高齢者・障がい者への配慮に基づき実施する。
III. 顧客にふさわしい商品・サービスの提供	<b>7. お客様の安心を広げる多角的提案の実施</b>	各ラインにおける特約付帯率の向上（昨年度比）	成績集約表	取組方針4. に基づき、相応しい商品を提案。 AUTO 人身傷害無制限化46.4% A&H メディカル特約付帯率34.1% 賠償 雇用慣行賠償付帯率6.9% 火災 企業地震付帯率9.1%
	<b>8. 潜在的ニーズの把握活動</b>	業務フォロー 提供実施件数	業務フォロー 作成記録	2025年11月末3件 取組方針4. 潜在ニーズへの対応に基づき実施する。
	<b>9. リスクコンサルティングの提供</b>	リスクコンサルティングサービス提供実績件数（損害を未然に防ぐためのアドバイス）	レポート実績	2025年11月末5件 取組方針4. リスクコンサルティングに基づきを実施する。
IV. 迅速かつ適切な事故対応と業務運営の改善	<b>10. 業務品質指標（キャッシュレス・早期継続・早期アップロード）</b>	早期アップロード率 88%の達成	保険会社提供データ	2025年11月末過去1年累計77.3% 取組方針5. 業務品質の目標設定に基づき継続的に取り組む。
		早期継続率 55%の達成	保険会社提供データ	2025年11月末過去1年間累計36.5% 取組方針5. 業務品質の目標設定に基づき継続的に取り組む。
	<b>11. エラー対応品質</b>	7日以内エラー回答率 100%の達成	保険会社提供データ	エラー回答率7日以内100% 取組方針5. 業務品質の目標設定に基づき継続的に取り組む。
	<b>12. 顧客の声の活用</b>	苦情・ご不満、お褒めの言葉のデータベース化および定期的な業務改善会議の実施	お客様の声記録簿	昨年度末にて3件。 取組方針5. 顧客の声の活用に基づき、顧客の声の活用を継続的に取り組む。

（金融庁の原則のうち、非該当とするもの）

以下の原則は、当社の取引形態上、非該当とします。

原則4、5（注2）原則6（注2）（注4）補充原則1、補充原則2（注1）（注2）補充原則3（注1）（注2）（注3）補充原則4（注1）（注2）（注3）補充原則5（注1）（注2）