

お客さま本位の業務運営のための KPI 設定について

「顧客本位の業務運営に関する宣言」に基づく取り組みの進捗状況について定量的に把握し、その取り組みをより一層推進するため、成果指標（KPI）を以下のとおり設定し、その結果について表示しています。

（※key performance indicator の略、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のこと。）

	KPI 項目	目的など	分野等	目標	2021 年	2022 年	2023 年
①	研修実施数、受講率	お客さまの最善の利益を追求するため、社員のトレーニングを重視しております。	実施数	24 回	155 回	292 回	345 回
			受講率	100%	100%	87%	95%
②	お客さまの声	お客さまの声を経営に反映させることを目的に、集約したお客さまの声を分類、社内でも共有を行います。	-	-	16 件	2 件	6 件
③	お客さまアンケート取得数	お客さまのご希望に合わせた情報提供ができるようにアンケートを実施。集めたアンケート結果を元に、お客さまへ最新の情報を織り交ぜた質の高い情報を提供します。	-	月 10 枚取得	18 件	30 件	13 件

<上記に関わる分析結果/変更点など>

上記 KPI 各項目については、分析結果をもとに改善ないし検討を実施しています。

- 研修について、2023 年度は昨年の結果を踏まえ、受講率をあげる方法を社内で検討し、毎週の研修スケジュールを朝礼で共有し参加を促した結果、参加意識が高まり昨年を上回る受講率となりました。2024 年度はさらに 100%を達成、維持できるよう努めています。
- お客様の声の収集の為、新しい集計方法を検討し、実行したところ集計件数は増加傾向になりました。継続してお客様の声を収集し、今後の活動に活かし、顧客満足度を高めていきます。
- お客様アンケートについては、回収数は目標未達成のため、アンケート回収方法の変更、質問項目の検討等を行い、回収率アップを目指しています。その中でお客様のご希望の時間や手段（LINE 等）に合わせた連絡方法や情報提供を行っています。