

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組成果指標(KPI)

株式会社DNPヒューマンサービス

当社は、お客さま本位の業務運営の取組状況を客観的に評価する指標として、以下を KPI として公表いたします。

また、より良い業務運営の実現に向けて、指標の追加見直しを行ってまいります。

1. お客さま本位の業務運営に係る取組状況(KPI)

内容	2024 年度【実績】 (2024/4~2025/3)	2025年度【目標】 (2025/4~2026/3)
お客さまの声検討委員会(開催回数)	25回	業務品質委員会に統合
業務品質・コンプラ委員会(開催回数)	24回	24回

2. お客さまの最善の利益の追求に係る取組状況(KPI)

内容	2024 年度【実績】 (2024/4~2025/3)	2025年度【目標】 (2025/4~2026/3)
お客さまの声の収集および全従業員への共有	100%	100%
安全運転講習会実施件数	25件	25件
リスクサーベイ実施拠点数	14件	15件

3. 利益相反の適切な管理・手数料等の明確化に係る取組状況(KPI)

内容	2024 年度【実績】 (2024/4~2025/3)	2025年度【目標】 (2025/4~2026/3)
内部監査実施率	100%	100%

4. お客さまにとって重要な情報のわかりやすい提供に係る取組状況(KPI)

内容	2024 年度【実績】 (2024/4~2025/3)	2025年度【目標】 (2025/4~2026/3)
ご契約者様専用ページ登録率<あいおいニッセイ同和> 登録件数/契約台数※1人につき2件以上の登録含む	103%	100%超

5. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供に係る取組状況(KPI)

内容	2024年度【実績】 (2024/4~2025/3)	2025年度【目標】 (2025/4~2026/3)
自動車保険保有台数(9/30時点)	12,336台	12,400台
自動車保険成約件数	764件	800件
医療保険成約件数	70件	100件
がん保険成約件数	74件	100件

6. 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等に係る取組状況(KPI)

内容	2024年度【実績】 (2024/4~2025/3)	2025年度【目標】 (2025/4~2026/3)
社内コンプライアンス研修(生保・損保)の 年12回全員実施	100%	100%

※2024年度分からの公表となります。

当社は、複数の金融商品・サービスをパッケージ化した保険商品を取り扱っておりません。
また、金融商品の組成に携わる金融事業者ではありません。

[お客さま本位の業務運営方針 | 株式会社 DNP ヒューマンサービス保険サービス本部](#)

2025年3月31日更新