２０２５年１２月１８日
株式会社オフィスイトウ

お客様本位の業務運営方針に基づく成果指標（ＫＰＩ）の公表
（２０２５年1月～６月）

株式会社オフィスイトウ（以下、当社）は、お客様にご満足いただけるサービスを提供すること、またコンプライアンスを遵守することを最優先するため、「お客様本位の業務運営方針」を定め公表しております。

本資料は、当社が年２回公表している「お客様本位の業務運営方針」に基づき、２０２５年上半期（１月～６月）における取り組み内容およびＫＰＩの達成状況を公表するものです。

当社では、各ＫＰＩについて以下の社内目標を設定し、その達成状況を確認しております。

項　　目	目　　標	実　　績	評　価
社内研修実施	各月１回以上	６回	達　成
アフターフォロー	対象顧客１００％	３１５件	達　成
苦　情　件　数	社内基準以内	０件	達　成
請　求　漏　れ	発生させない	０件	達　成

苦情件数および請求漏れについては、社内規程に基づき集計した結果です。

本ＫＰＩは、当社が定める各種社内規程および保険会社の定める業務運営ルールに基づく運用状況を確認・管理する目的で設定しています。

※　本文書より、記載形式の一部について見直しを行っています。

（補足）

■ お客様本位の業務運営方針（ＦＤ宣言）との対応関係

当社は、「お客様本位の業務運営方針（ＦＤ宣言）」に基づき、
各方針の実行状況を定期的に確認するため、以下の成果指標（ＫＰＩ）を設定しています。

ＦＤ宣言に基づく主な方針	対応するＫＰＩ
社内体制の整備および教育・研修の継続	社内研修実施回数
お客様への継続的なフォローの実施	アフターフォロー件数
お客様の不利益が生じない体制の整備	苦情件数、請求漏れ件数

なお、ＦＤ宣言の詳細については、店頭または当社ウェブサイトに掲載している
「お客様本位の業務運営方針」をご参照ください。