

2026年6月29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7月～12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年下半期（7月～12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	7回	達 成
アフターフォロー	対象顧客100%	288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（F D宣言）との対応関係

当社は、「お客様本位の業務運営方針（F D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（K P I）を設定しています。

F D宣言に基づく主な方針	対応するK P I
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、F D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。