

2025 年度 KPI 実績報告書

株式会社アドウェルでは、「FD 宣言（お客さま本位の業務運営）」の定着度合いを客観的に評価するため、取り組み状況と成果指標（KPI）を公表しております。当社の「FD 方針 2025」に掲げる 4 つの基本方針に沿った、2025 年度の実績をご報告いたします。

方針 1. お客さまの安心できる生活をお守りするために最適な商品を提供します。

お客さまのご意向を適切に把握し、最善の商品をご提案するとともに、迅速・正確で利便性の高いお手続きを推進しております。

- **代理店システム計上割合**
 - **目標：** 90%
 - **実績：** 99.7%
 - **評価：** 目標を大幅に上回る 99.7%を達成しました。システムを活用した正確でスピーディなご契約手続きが定着しております。
- **満期日 7 日前証券作成率（D・スマート計上）**
 - **目標：** 95%以上
 - **実績：** 94.8%
 - **評価：** 目標にわずかに届きませんでしたが、94.8%と高い水準を維持しており、多くのお客さまに余裕をもった証券のお届けができております。
- **口座ペーパーレス登録率**
 - **目標：** 85%以上
 - **実績：** 85.8%
 - **評価：** 目標の 85%をクリアしました。お客さまの利便性向上と、手続きのペーパーレス化による環境配慮への取り組みが進んでいます。

方針 2. お客さまの声に真摯に向き合い品質向上に努めます。

アンケートや日頃の活動から寄せられる「お褒めのことば」や「ご意見」「ご要望」などを最も重要な指針と受け止め、品質向上に努めております。

- **お客さまアンケート満足度**
 - **目標：** 契約募集満足度 9pt 以上・事故満足度 85%以上
 - **実績：** 契約募集満足度 9.4pt
 - **評価：** 契約募集満足度は目標の 9pt を上回る 9.4pt を獲得いたしました。日頃から十分な情報提供と分かりやすいご説明を心がけた結果が表れております。

方針 3. お客さまの思いを受け止めて、ご契約後も確かなサポートを続けます。

ご契約内容の適切な見直しやもしもの時の対応など、ご契約後のアフターサービスを通じて有益な情報を提供し続けることに努めております。

- **モバソンチャットルーム有効数**
 - **目標：** 250 件以上
 - **実績：** 308 件
 - **評価：** 目標の 250 件を大きく上回る 308 件を達成いたしました。お客さまと日常的に繋がり、適切なタイミングで情報提供を行うデジタル接点としての活用が浸透しています。

方針 4. お客さまに専門家としての情報提供をするための従業員教育に努めます。

全従業員への定期的な教育・研修を実施し、資格取得や自己啓発を支援することで、お客さまのニーズや時代の変化に対応できる人材育成に取り組んでおります。本方針を支えとする専門知識と対応力が、上記方針 1～3 における高い KPI 達成水準（システム計上率 99.7%、顧客満足度 9.4pt など）に直結しております。