# 保険プラットフォーム KPI 体系｜改善版

## 01 事業成果・規模

- 主要 KPI：発行済み保険証券数 B01
- 主要 KPI：発行契約の保険料総額 B02
- 補償規模：保険金額合計・契約/契約者当たり B03/B06/B07
- 保険料構成：契約/契約者当たり B04/B05
- 申込・入金：送信成功 B09 / 収受済保険料 B08

## 02 申込ファネル・効率

- 見積依頼 → 有効な見積提示 → 申込移行 → 送信成功 → 発行成功
- 主要ドライバー：ステップ/全体転換率 F01/F02
- 未転換・所要時間 F03/F04
- 方式比較：手動/自動見積・各入口 F05/F06
- 業務経路は「03 業務フロー」を参照

## 03 ユーザー規模・継続利用

- 新規登録 U01
- アクティブ DAU/WAU/MAU U02
- 該当日継続利用 D1/D7/D30 U03
- 定着度：平均 DAU/MAU U04

## 04 機能の利用状況

- 主要ボタンのクリック数/ユーザー数 P01/P02
- 機能利用率・ボタン CTR P03/P04
- 共有回数/ユーザー数 P05
- 照会/検索：ページ別利用・結果品質 P03/P06

## 05 ユーザー属性・行動傾向

- プラットフォーム利用者：ロール・チャネル・組織・地域・端末
- 契約者：個人/法人・地域・契約頻度・保険料帯
- 被保険者：個人/法人・人数または対象物の種類。契約者と区別
- 行動傾向：ページ/経路・照会検索・発行方式・共有
- 商品特性：保険種目・商品・補償内容・保険金額・保険料・期間

## 06 ユーザー体験・サービス品質

- 失敗回数/失敗率/原因 E01/E02/E03
- 対象：申込・オンライン手続き・本人確認・登録ログイン
- オンライン手続き完了率・所要時間 E04/E05
- ガードレール：処理失敗率 E02・手続き時間 P90 E05
- 申込転換率・経路はファネルに集約して重複を防ぐ

## 07 保険金支払分析（任意）

- 支払済み・処理完了案件 C01
- 支払保険金額 C02
- 支払完了案件の保険種目別構成 C03
- 元の未確定「取引規模」は暫定的に支払分析へ統合。意図は要確認

## 08 分析軸・データ管理

- 共通分析軸：期間・端末区分・チャネル・商品・ロール・方式・組織・地域
- 操作はフロントエンド、業務結果はバックエンド状態で確認
- ID・重複排除・通貨・タイムゾーン・観測窓・鮮度を統一
- 指標定義は「02」、集計基準・用語は「04」を参照

Presented with xmind

# 指標定義・計算基準

## 事業成果・規模

- B01 発行済み保険証券数
  - 計算・定義：集計期間内にバックエンドで発行成功が確認された policy_id の重複排除件数
  - 集計基準：初回発行成功日時で集計。申込送信は発行として数えない
  - 用途：主要 KPI：完了した取扱業務量を測る
  - データソース案：契約システム：発行状態・日時・保険料・保険金額・契約者
  - 元指標の整理・定義明確化
- B02 発行契約の保険料総額
  - 計算・定義：B01 の各契約について、初回発行時に確定した保険料を合計
  - 集計基準：通貨別に集計。収受済保険料・既経過保険料・正味保険料とは区別し、解約・契約変更は別集計
  - 用途：主要 KPI：金額規模を測り、B01・E02 と併せて品質を確認
  - データソース案：契約システム：発行状態・日時・保険料・保険金額・契約者
  - 元指標の整理・定義明確化
- B03 発行契約の保険金額合計（比較可能な商品）
  - 計算・定義：B01 のうち、保険金額の定義が比較可能な契約の保険金額を合計
  - 集計基準：商品範囲・通貨・主契約と特約の集計規則を固定。異なる補償限度額を単純合算しない
  - 用途：補償規模を把握。異なる保険種目の単純順位付けには使わない
  - データソース案：契約システム：発行状態・日時・保険料・保険金額・契約者
  - 元指標の整理・定義明確化
- B04 1契約当たり保険料
  - 計算・定義：B02 ÷ B01
  - 集計基準：同じ発行コホート・通貨・商品範囲。分母が 0 の場合は N/A
  - 用途：契約単価と商品構成の変化を把握
  - データソース案：契約システム：発行状態・日時・保険料・保険金額・契約者
  - 元指標の整理・定義明確化
- B05 契約者当たり保険料
  - 計算・定義：B02 ÷ B01 に対応する policyholder_id の重複排除数
  - 集計基準：契約者は個人・法人を含む。ログインユーザー数や被保険者数を分母にしない
  - 用途：元の「人均保費」の集計対象を明確化
  - データソース案：契約システム：発行状態・日時・保険料・保険金額・契約者
  - 元指標の整理・定義明確化
- B06 1契約当たり保険金額（比較可能な商品）
  - 計算・定義：B03 ÷ B03 の対象契約の重複排除数
  - 集計基準：分母は B03 と同じ比較可能な契約のみ
  - 用途：1契約当たりの補償水準を把握
  - データソース案：契約システム：発行状態・日時・保険料・保険金額・契約者
  - 元指標の整理・定義明確化
- B07 契約者当たり保険金額（比較可能な商品）
  - 計算・定義：B03 ÷ B03 に対応する policyholder_id の重複排除数
  - 集計基準：契約者単位で定義。団体保険の被保険者当たり保険金額は明細データを用いて別途定義
  - 用途：ユーザー・契約者・被保険者の混同を防ぐ
  - データソース案：契約システム：発行状態・日時・保険料・保険金額・契約者
  - 元指標の整理・定義明確化
- B08 収受済保険料（追加案）
  - 計算・定義：集計期間内に入金確認された保険料を決済取引単位で重複排除して合計
  - 集計基準：入金日時・通貨で集計。返金は別集計し、B02 と混在させない
  - 用途：入金と契約発行の差異を照合
  - データソース案：決済システム：入金確認取引・通貨・返金
  - 追加案
- B09 申込送信成功件数
  - 計算・定義：集計期間内にバックエンドが受理した application_id の重複排除件数
  - 集計基準：サーバー側の受理成功イベントを使用。元の申込・H5 送信ボタンは操作意図を示すのみ
  - 用途：元の送信段階の規模を保持し、送信と発行を区別
  - データソース案：申込システム：申込 ID とサーバー受理状態
  - 元指標の整理・定義明確化

## 申込ファネル・効率

- F01 隣接ステップの転換率
  - 計算・定義：同じ観測完了コホートで A→B の順序で到達した案件数 ÷ A に到達した案件数
  - 集計基準：関連する案件 ID で重複排除し、観測窓 W を固定。ユーザー転換率は user_id で別集計
  - 用途：見積依頼・提示・申込移行・送信・発行間のボトルネックを特定
  - データソース案：イベントログ・業務状態テーブル・見積/申込/契約の関連テーブル
  - 元指標の整理・定義明確化
- F02 見積依頼から発行までの転換率
  - 計算・定義：W 内に1件以上の発行成功がある見積依頼件数 ÷ 同じ観測完了見積依頼コホートの件数
  - 集計基準：分母は未提示・後続失敗の依頼も含む。1依頼から複数契約が発行されても成功は1件
  - 用途：主要ドライバー：一連の業務の完了能力を測る
  - データソース案：イベントログ・業務状態テーブル・見積/申込/契約の関連テーブル
  - 元指標の整理・定義明確化
- F03 ステップ未転換率
  - 計算・定義：1 − F01（同じ A→B）
  - 集計基準：観測完了コホートのみ。離脱・引受不可・タイムアウト・処理中を区別し、すべてを自発的離脱と見なさない
  - 用途：未完了のステップと原因を特定
  - データソース案：イベントログ・業務状態テーブル・見積/申込/契約の関連テーブル
  - 追加案
- F04 処理所要時間 P50/P90
  - 計算・定義：指定した開始・完了イベント間の所要時間の中央値と90パーセンタイル
  - 集計基準：依頼→提示、送信→発行、依頼→発行を区別。暦時間か稼働時間かを明示し、未完了案件の待機時間は別表示
  - 用途：遅い処理を特定。未完了件数も併記し、完了案件だけの偏りを防ぐ
  - データソース案：イベントログ・業務状態テーブル・見積/申込/契約の関連テーブル
  - 元指標の整理・定義明確化
- F05 手動・自動見積の成功率（追加案）
  - 計算・定義：W 内に有効な見積提示を得た依頼件数 ÷ 見積処理に送信した依頼件数
  - 集計基準：最終見積方式別に集計。手動引継ぎ・自動処理のフォールバックは別表示し、観測完了コホートを使用
  - 用途：見積方式の効率を比較
  - データソース案：見積システム：処理依頼・結果・方式・フォールバック履歴
  - 追加案
- F06 契約発行方式別の入口利用量
  - 計算・定義：契約発行方式別に入口クリックイベント数・ユーザー数・案件数を集計
  - 集計基準：3種類の集計単位を別表示。複製・一括・仮証券切替・更新を通常新規と重複分類しない
  - 用途：元の方式別クリック数・人数を保持し、案件単位を追加
  - データソース案：行動イベント：クリック・表示・共有・有効業務操作
  - 元指標の整理・定義明確化

## ユーザー規模・継続利用

- U01 新規登録ユーザー数
  - 計算・定義：集計期間内に初めて登録成功した user_id の重複排除数
  - 集計基準：テスト・従業員・ボットを除外。新規訪問者は別集計
  - 用途：新規ユーザー規模を測る
  - データソース案：ユーザーシステム：初回登録成功日時・アカウント種別
  - 元指標の整理・定義明確化
- U02 アクティブユーザー DAU/WAU/MAU
  - 計算・定義：日・週・月内に定義済みの有効業務操作を1回以上実行した user_id の重複排除数
  - 集計基準：操作案：照会・検索・見積依頼・申込送信・サービス手続き。表示のみは除外。WAU は暦週
  - 用途：実利用規模を測る。有効操作リストを版管理
  - データソース案：行動イベント：クリック・表示・共有・有効業務操作
  - 元指標の整理・定義明確化
- U03 D1/D7/D30 継続利用率
  - 計算・定義：登録日コホートで N 日目に有効操作を再実行したユーザー数 ÷ 当該登録日コホートの人数
  - 集計基準：N=1/7/30。該当日の継続利用を測定し、観測期間が完了したコホートのみ表示。契約更新率とは異なる
  - 用途：再訪と継続利用価値を把握
  - データソース案：ユーザーシステム・有効操作ログ
  - 元指標の整理・定義明確化
- U04 利用定着度
  - 計算・定義：集計月の平均 DAU ÷ 同月の MAU
  - 集計基準：同じ有効操作・タイムゾーン・対象ユーザーを使用。単日の DAU で月全体を代表させない
  - 用途：利用頻度を測る。低頻度の保険利用では業務ロールと併せて解釈
  - データソース案：行動イベント：クリック・表示・共有・有効業務操作
  - 元指標の整理・定義明確化

## 機能の利用状況

- P01 主要ボタンのクリック数
  - 計算・定義：定義済み主要ボタンの有効クリックイベント数
  - 集計基準：event_id で重複排除。クリック数はページ PV と異なる。page_id/button_id 別に集計
  - 用途：元の「ボタンクリック PV」の名称を明確化
  - データソース案：行動イベント：クリック・表示・共有・有効業務操作
  - 元指標の整理・定義明確化
- P02 主要ボタンのクリックユーザー数
  - 計算・定義：指定ボタンをクリックした user_id の重複排除数
  - 集計基準：匿名訪問者は visitor_id で別集計し、ログインユーザーと単純合算しない
  - 用途：元のクリック UV を保持し、識別単位を明確化
  - データソース案：行動イベント：クリック・表示・共有・有効業務操作
  - 元指標の整理・定義明確化
- P03 主要機能の利用率
  - 計算・定義：機能を利用したアクティブユーザー数 ÷ 同期間に権限と利用機会があったアクティブユーザー数
  - 集計基準：page_id/feature_id と権限範囲を固定。照会と検索は別計算
  - 用途：同じ機能のページ別・ユーザー群別の利用範囲を比較
  - データソース案：行動イベント：クリック・表示・共有・有効業務操作
  - 元指標の整理・定義明確化
- P04 主要ボタンのクリック率 CTR
  - 計算・定義：1回以上クリックされたボタン表示インスタンス数 ÷ 有効な表示インスタンス数
  - 集計基準：impression_id で表示とクリックを関連付ける。実際に見えた表示のみ集計。表示イベントがなければ CTR を推計しない
  - 用途：クリック率と機能利用率を区別し、連続クリックによる歪みを防ぐ
  - データソース案：行動イベント：クリック・表示・共有・有効業務操作
  - 元指標の整理・定義明確化
- P05 共有回数・共有ユーザー数
  - 計算・定義：共有イベント数と対応する user_id の重複排除数
  - 集計基準：成功応答があれば共有成功を集計。なければ共有開始と命名し、相手の受信を推定しない
  - 用途：能動的な共有行動を測る
  - データソース案：行動イベント：クリック・表示・共有・有効業務操作
  - 元指標の整理・定義明確化
- P06 検索結果あり率（追加案）
  - 計算・定義：1件以上の有効結果を返した検索リクエスト数 ÷ 全有効検索リクエスト数
  - 集計基準：search_request_id で重複排除。タイムアウト・API 失敗も分母に含め、原因は別表示
  - 用途：照会・検索の体験を補足し、クリック数だけでは見えない結果を測る
  - データソース案：検索ログ：リクエスト ID・結果件数・エラー
  - 追加案

## ユーザー体験・サービス品質

- E01 処理失敗回数
  - 計算・定義：有効な業務リクエストで結果が失敗となった request_id の重複排除数
  - 集計基準：再試行は新しい request_id。影響案件数は別集計。申込・サービス・本人確認・ログインを分離
  - 用途：元の失敗回数指標を保持
  - データソース案：サーバーログ：リクエスト ID・確定結果・エラーコード・完了日時
  - 元指標の整理・定義明確化
- E02 処理失敗率（追加案）
  - 計算・定義：E01 ÷ 同期間に確定結果を持つ有効リクエスト数
  - 集計基準：結果確定日時で集計。成功・失敗・確定タイムアウトを含み、処理中は別表示。E01 と範囲を統一
  - 用途：品質ガードレール：リクエスト規模と併せて確認
  - データソース案：サーバーログ：リクエスト ID・確定結果・エラーコード・完了日時
  - 追加案
- E03 失敗原因の構成比
  - 計算・定義：特定の主原因による失敗リクエスト数 ÷ E01
  - 集計基準：1リクエストに主 error_code を1つ付与。不明も保持。入力検証・業務拒否・決済・権限・システム・ネットワーク等で分類
  - 用途：申込・サービス・本人確認・登録ログインの主要問題を特定
  - データソース案：サーバーログ：リクエスト ID・確定結果・エラーコード・完了日時
  - 元指標の整理・定義明確化
- E04 オンライン手続き完了率
  - 計算・定義：W 内に完了した手続き申請数 ÷ 同じ観測完了開始コホートの申請数
  - 集計基準：service_request_id で重複排除し、サービス種別ごとにファネルを作成
  - 用途：元のオンライン手続きファネルを保持
  - データソース案：オンライン手続きシステム：申請 ID・開始/完了状態と日時
  - 元指標の整理・定義明確化
- E05 オンライン手続き所要時間 P50/P90
  - 計算・定義：手続き開始から完了までの所要時間のパーセンタイル
  - 集計基準：完了分のみ算出。未完了件数・待機時間は別表示し、同種手続きで比較
  - 用途：品質ガードレール：長時間処理を監視
  - データソース案：オンライン手続きシステム：申請 ID・開始/完了状態と日時
  - 元指標の整理・定義明確化

## 保険金支払分析（任意）

- C01 支払済み・処理完了案件数（任意）
  - 計算・定義：集計期間内に処理完了し、累計支払額が 0 超の claim_id の重複排除数
  - 集計基準：完了日時で集計。支払なし・不支払・再開案件は別表示。保険金支払システム連携が必要
  - 用途：元の「完了した理賠」の集計条件を明確化
  - データソース案：保険金支払システム：案件状態・支払取引・保険種目
  - 追加案
- C02 支払保険金額（任意）
  - 計算・定義：集計期間内の支払成功取引を重複排除し、支払金額を合計
  - 集計基準：支払成功日時・通貨で集計。回収・取消は別表示。C01 案件の累計額とは異なる
  - 用途：元の未確定「金額合計」は支払保険金として暫定定義し、業務側で確認
  - データソース案：保険金支払システム：案件状態・支払取引・保険種目
  - 元指標の整理・定義明確化
- C03 支払完了案件の保険種目別構成（任意）
  - 計算・定義：保険種目別の C01 件数 ÷ 同範囲の C01 総件数
  - 集計基準：複数種目の案件は主種目で一意分類。不明は別表示。損害率ではない
  - 用途：元の完了理賠案件の保険種目特性を保持
  - データソース案：保険金支払システム：案件状態・支払取引・保険種目
  - 元指標の整理・定義明確化

Presented with xmind

# 業務フロー・共通ファネル

- 共通ファネル（状態対応案）
  - 見積依頼済み → 有効な見積提示済み → 申込移行画面到達 → 申込受理済み → 証券発行済み
  - 画面到達とバックエンド成功状態を分離。「見積発行/協定発行」は入口名
  - 決済分岐は別追跡。「非見費」から支払免除や補償開始を推定しない
  - 方式ごとのステップ省略を許容し、該当するステップ間のみ転換率を計算
- 契約発行方式・入口（元経路を保持）
  - R01 通常の新規契約：直接開始
    - 見積依頼開始 → 見積情報入力
    - 元の通常商品見積依頼に対応。空の「新保」ノードは分類へ統合
  - R02 よく使う商品からの見積依頼
    - よく使う商品の見積ボタン → 見積情報入力
    - R01 と後続処理は共通。入口を別属性で記録
  - R03 見積依頼の複製
    - 複製をクリック → 見積情報入力 → 後続の見積提示/申込
    - 新見積 ID と元見積 ID を関連付ける。後続は共通フローへの対応案
  - R04 免核商品（内部区分）の発行
    - 見積ボタン → 専用見積入力画面 → 後続処理
    - 専用 page_id を保持。「免核」は暫定的に手動引受審査免除と解釈し、自動審査か全面免除かは要確認
  - R05 協定に基づく発行：発行ボタン経由
    - 協定番号/協定名/証券番号で検索 → 発行ボタン → 見積に関するやり取り
    - R06 と入口を分けて集計。協定業務の意味は要確認
  - R06 協定に基づく発行：番号経由
    - 協定番号/協定名/証券番号で検索 → レコード番号 → 協定に基づく発行
    - 元の入口を保持。レコード番号を証券番号と断定しない
  - R07 一括申込移行：申込ボタン経由
    - 見積依頼番号/契約者/被保険者で検索 → 申込ボタン → 申込移行画面
    - batch_id と子案件 ID を記録。バッチと子案件の成功は別集計
  - R08 一括申込移行：見積依頼番号経由
    - 見積依頼番号をクリック → 見積に関するやり取り
    - R07 と入口を分け、後続は子案件単位で追跡
  - R09 仮証券から正式証券への切替：商品照会経由
    - 商品/保険始期で照会 → 商品情報 → 正式切替 → 見積情報入力
    - 仮証券 ID と正式証券 ID を関連付け、B01 で二重計上しない
  - R10 仮証券から正式証券への切替：仮証券番号経由
    - 仮証券番号で検索 → 正式切替 → 見積情報入力
    - R09 と同じ業務方式。入口属性は分けて保持
  - R11 契約更新の入口
    - 更新タブ → 証券番号/被保険者/契約者で検索 → 商品選択 → 任意の「中断険」/チャネル情報 → 見積依頼開始 → 見積入力
    - 「中断険」は内部名称を保持し要確認。元契約と更新申込を関連付け、利用継続率を更新率としない
- 713 の端末別フロー（元ラベルを保持）
  - W01 713 WEB 元フロー
    - 見積依頼 → 見積入力/修正 → 見積に関するやり取り → 引受審査・見積提示
    - 元図は見積提示まで。申込移行・送信・発行は追加案で、実際のバックエンド状態との対応が必要
  - H01 713 H5：保険種目経由
    - チャネル設定/変更 → 保険種目選択 → 見積・発行入口 → 見積情報入力 → 見積依頼 → 手動/自動見積 → 申込移行 → 申込送信 → 保険料先払い/その他の申込成功
    - 元の申込成功後に発行確認を追加。支払必須かは payment_mode で設定
  - H02 713 H5：協定経由
    - チャネル設定/変更 → 協定選択 → 協定に基づく発行 → 見積に関するやり取り → 手動/自動見積 → 申込移行 → 申込送信 → 保険料先払い/その他の申込成功
    - 元の末尾の余分な s を削除。申込成功と発行成功は別記録
- サービス・例外経路
  - オンライン手続き：開始 → 入力/検証 → 送信 → 受付 → 完了（テンプレート案）
  - 例外：入力不備・見積拒否・決済失敗・タイムアウト・離脱・取消・再試行
  - 1見積が複数申込/契約につながる場合、転換率は見積単位、規模は各 ID 単位で重複排除

Presented with xmind