

お客様本位の業務運営のための KPI 設定について

株式会社エフピーワン（以下「当社」）は、お客様本位の業務運営を推進するにあたり、その取組方針および取組内容の定着を測る指標として、下記の通り KPI を設定し、一定期間ごとにその内容を検証、改善に努めてまいります。

なお、この検証において、これらの内容が実態にそぐわないと判断された場合については、その都度見直しを実施し、さらなるお客様本位の業務運営に資する内容に変更してまいります。

1. 新契約取扱件数

【生命保険 目標：1,000 件】【損害保険 目標 800 件】

お預かりする契約の件数は、新たなお客様との接点の拡がり、お客様からいただいた信頼の表れと考え「新契約取扱件数」をモニタリング指標として設定します。

2. 生命保険契約後 3 カ月継続率【目標：99%】

ご加入時の満足は、お客様の声に耳を傾ける姿勢と、適切な情報提供、商品説明の結果として生まれるものと考えます。

お客様本位の営業を行っていただければ契約後 3 カ月以内に解約、失効となる可能性は極めて低いと考えられるため、「生命保険契約後 3 カ月継続率」をモニタリング指標として設定します。

3. 損害保険更改率【目標 95%】

満期到来した損害保険を再び当社を通じて更改手続きいただくことは、丁寧なアフターフォロー等により、お客様にご満足いただいた結果と考え「損害保険更改率」をモニタリング指標として設定します。

以上

2021 年 1 月 6 日
株式会社 エフピーワン