

お客さま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。

（※ key performance indicator の略、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のこと。）

No.	項目	設定の趣旨	目標等	2024年度 結果	2023年度 結果
①	コンプライアンス 社内研修の実施	本社より発信するテーマ・資料に基づき、保険募集に関するルールの理解と徹底を実施致します。 <u>（終了後議事録を全拠点で作成）</u>	全拠点で 年間 6 回開催	全拠点に対し本社主催分として 6 回以上開催及び各支社にて年間10回以上実施	全拠点で 6 回以上開催済
②	生命保険契約後 3 カ月継続率	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。	99%	96.30%	98.90%
③	損害保険更改率	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」（主要 5 社：AIG損害保険、東京海上日動火災保険、損害保険ジャパン、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上火災保険）をモニタリング指標として設定します。 *当社は乗合代理店という特性を活かして、お客さまニーズに応える提案の結果、当社内で他損保への更改の希望も少なくないため、2025年度より目標値を95%から90%への設定としています。	90%	93.10%	93.60%

*データに関しては、2023年度分より検証実施