

当社の取組みとKPIについて

1 お客さま本位の募集の進め方

私たちは、FD(お客さま本位の業務運営方針)を作成し、長期的なお客さまとの関係づくりを目指しています。したがって、短期の無理な成績向上や特定の保険商品の販促に力を注ぐキャンペーンは一切行いません。

※ FD= Fiduciary Duty (フィデューシャリー・デューティー)

2 お客さま本位の業務運営の定着状況評価(KPI)

私たちは、FD(お客さま本位の業務運営方針)における取り組みをKPIという数値指標で測ります。 ※ KPI= Key Performance Indicator
弊社が定めるKPIは以下のとおりです。 ※ NPS= Net Promoter Score

- (1) お客さまアンケート回収率:12%以上、NPS:55P以上
(ご契約手続きにおける顧客満足度を測る指標)

※ 参考(2020年度実績): アンケート回収率10.5% NPS:57P

- (2) 早期更改率85%以上
(証券を早くお届けできているかを測る指標)

※ 参考(2020年度実績): 早期更改率86.4%

3 保険会社との適正なパートナーシップの構築

私たちは、お客さまと保険会社との間で品質の高い募集を行うことで、求められる責任を果たすよう努めます。
保険会社とのパートナーシップ関係はより高い品質を追求する上で非常に重要だと考えます。