

2019.12.1 制定

株式会社エフピーエス

「お客さま本位の業務運営のための KPI 設定について」

株式会社エフピーエスは、お客さま本位の業務運営を推進するにあたり、その水準、及び、進捗度、周知度等を検証するため、下記のとおり KPI を設定し、一定の期間ごとにその内容等をチェックし、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、都度見直しを実施し、さらなるお客さま本位の業務運営に資する内容に変更してまいります。

(1) 37ヶ月継続率

お客さまのメリットを第一に考えた行動、お客さまに適した商品・サービスの提供により、長きに渡って保険契約をご継続いただけるようになるものと考え、「37ヶ月継続率」をモニタリング指標として設定します。

(2) 早期脱落率

ご加入直後の解約・失効等の原因は、お客さまのご意向に沿った提案の実行、分かりやすく十分な説明の実行がなされていないのかを考え、「早期脱落率」をモニタリング指標として設定します。

(3) ペーパーレス契約率

書類記入や書類不備等でお客さまに負担をお掛けすることなく、迅速に保険契約を成立に導くことは、お客さまに提供できる最低限のサービスと考え、「ペーパーレス契約率」をモニタリング指標として設定します。

(4) 意向把握の確認・検証

お客さまのご意向を適切に把握した提案の実行を確認するため、意向把握シートの検証を行います。

以上