

「お客さま本位の業務運営方針」に関する取り組みについて

2024年6月1日

株式会社 F P O

「お客さま本位の業務運営」の具体的な取り組みを実践することで、お客さまから感動され選ばれ続ける代理店を目指します。 ※集計期間2023年度（2023年5月～2024年4月）

1. お客さまにとって安心安全な保険サービスを提供

お客さまにとって安心安全な保険サービスを提供することで、お客さまに選ばれ続け、長期的なお付き合いをすることができるようになることから、ご相談いただいたお客さまの以下の3点を評価指標といたしました。

- ・新規成約率
- ・3+①実施率（アフターフォロー証券整理等）
- ・継続率 ※年度開始月（5月1日付）に算出される数値。契約から13か月経過分集計

2. 取扱保険会社数

お客さまの幅広いご要望にお応えできるよう、複数の保険会社を取り扱っております。

- ・取扱保険会社数

3. お客さまの声の活用

お客さまの声を業務品質改善に活用し、常にお客さまに安心安全なサービスの提供に役立てていることから以下2点を評価指標といたしました。

- ・お客さまの声件数（ご不満・ご要望、お褒めの言葉）
- ・アンケート評価

4. 品質向上に向けて

お客さまに常に安心安全な保険商品の説明やサービスを提供していくためには、専門的知識を身に着けることが必要であり、お客さま満足にもつながることから以下2点を評価指標といたしました。

- ・変額保険資格取得率
- ・FP資格取得率（AFP・CFP・FP2級）

※変額資格は入社1年以内、FP資格は入社3年以内の取得率を表示

1. 新規成約率と3+①実施率、契約継続率の状況

お客さまに選ばれ続け、長期的なお付き合いをしていただけることが、私たちに対するお客さまの評価であると考えております。

	新規成約率
2021年度	61.31%
2022年度	61.51%
2023年度	58.90%

	3+①実施率
2021年度	84.86%
2022年度	87.65%
2023年度	84.83%

	契約継続率
2021年度	97.23%
2022年度	97.77%
2023年度	98.03%

2. 取扱保険会社数

お客様の幅広いご要望にお応えできるよう、複数の保険会社を取り扱っております。

	2021年度	2022年度	2023年度
生命保険会社	22社	22社	23社
損害保険会社	9社	9社	9社
少額短期保険会社	9社	8社	8社

3. お客様の声の件数とアンケート評価

お客様から寄せられた改善や要望、お褒め頂いた言葉は業務品質の改善に活用しております。

	2021年度	2022年度	2023年度
改善・要望	22件	29件	33件
お褒めの言葉	100件	50件	13件

※2022年8月1日よりお褒めの言葉の報告基準改定

旧：お客様のご不安が、「ほけんの窓口」にご来店・ご相談いただいたことを通して解消できた「ありがとう」、
「ほけんの窓口」に対するご満足の表明、お客様の感謝の声すべてを「お褒めの言葉」

新：お客様のご期待やご満足を超え、感動をお届けすることができたお褒めの言葉

ご来店いただいた方にアンケートでご回答いただいた内容です。

当社のことを親しいご友人やご家族にすすめる可能性はありますか。

	つよくすすめる	どちらともいえない	あまりすすめない
2021年度	57.7%	39.8%	2.5%
2022年度	58.0%	39.5%	2.5%
2023年度	57.4%	40.0%	2.6%

4. 従業員の資格取得率

お客さまに安心安全なサービスを提供するにあたり、専門的な知識を身に着けることが必要であると考え、募集に従事する社員は資格取得を必須としております。

	2021年度	2022年度	2023年度
変額販売資格取得率	100%	100%	100%
FP資格取得率	100%	88.8%	100%

※当社では変額資格は入社1年以内、FP資格は入社3年以内を取得することにしております。

上記数字はそれぞれ変額資格は入社1年以上、FP資格は入社3年以上の社員の取得状況を表示しております。