

# 当社の取組みとKPIについて



## 1 お客様本位の募集の進め方

---

私たちは、FD(お客様本位の業務運営方針)を作成し、長期的なお客様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 コンプライアンス遵守の徹底

---

私たちは、コンプライアンスを遵守し、常に適正な保険募集を行います。定期的なコンプライアンス研修を実施し、募集マニュアルの整備や社内全体の意識向上に努めてまいります。

## 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、お客様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。

# 当社の取組みとKPIについて

4

## 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

### <2023年度目標と実績>

- ◎ 早期あんしんお届け率(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> (2022年度実績): 早期更改率86.6%  
(2023年度実績): 早期更改率89.6%
- ◎ デジタル品質手続き率(新モデル率) 90%以上
  - － IT(PC)使用で合理的な手続きを測る指標 －
  - <参考> (2022年度実績): 新モデル手続き率87.4%  
(2023年度実績): 新モデル手続き率88.3%
- ◎ 確かな収納率(クレカ・ネット口振率) 10%以上(クレカ) 60%以上(口振)
  - － 信用あるお客さまの確かな収納を測る指標 －
  - <参考> (2022年度実績): クレカ率10.8% ネット口振率39.2%  
(2023年度実績): クレカ率11.6% ネット口振率45.0%

### <2024年度目標> ※ 今年度は新モデル率からペーパーレス手続き率へ変更

- ① 早期更改率 90%以上
  - － 証券を早くお届けできているかを測る指標 －
- ② ペーパーレス手続き率 90%以上
  - － 環境に優しく無駄のない手続きを測る指標 －
- ③ クレカ払率 15%以上
  - － 信用あるお客さまの確かな収納を測る指標 －
- ネット口振率 60%以上