

FD宣言と具体的な取組み

項 目		業務運営方針-F D宣言-	K P I 項目(実績)	コメント
1	顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	当社は、あらゆるお客さま接点において、徹底したお客さま視点に基づくお客さま本位の業務運営を実現するとともに、企業としての社会的責任を果たしていきます。	○ 店舗に掲載 ○ HPに掲載	
2	顧客の最善の利益の追求	当社は、お客さまのニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供することを通じ、お客様の満足度を向上させていきます。 また、「お客さまの声」を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質向上に活かしていきます。	○ お客様の声獲得率 (3.5%) ○ NPS数値 (69.2P)	お客様の声獲得率が前年度5.6%に対して下回りました。 NPS数値は目標50%以上に対して未達成となりました。
3	利益相反の適切な管理	当社は、お客さまとの利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する態勢を構築していきます。 また、保険会社から代理店として手数料を受領しますが、その手数料に捉われることなく、比較推奨販売を遵守していきます。	○ 社内研修実施回数 (年12回)	社内研修実施回数は12回で達成致しました。
4	手数料等の明確化			
5	顧客にふさわしいサービスの提供	当社は、お客さまを取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客さまの意向や状況にマッチした適切な商品やサービスを提供していきます。 ご契約後も契約の適切な管理と適切なアフターフォローを行っていきます。	○ TODO完了率 (94.1%) ○ 自動車保険早期更改率 (85.5%)	TODO完了率は前年度94.2%とほぼ横ばいとなりました。 自動車保険早期更改率は前年度81.8%を上回りました。
6	自動車保険契約の更改率	私たちがお取り扱いした自動車保険契約の更改率は、私たちの実施したご提案へのお客様の満足度を表す指標と考えています。	○自動車保険契約の更改率 (97.4%)	全国チャネル平均94.8%を上回る成果となりました。

※ N P S (Net Promoter Score) とは、「知人等にお勧めしたいと思うか」という推奨意向の質問に0～10点の11段階で回答いただき、「推奨者割合」から「批判者割合」を差し引いた数値であり、お客さま評価を図る指標の一つです。