

お客さま本位の業務運営 ～取組状況～

株式会社愛媛パートナーエージェントは、お客さま本位の業務運営を実行するうえで、その進捗度および定着度をはかるため下記のとおりKPIを設定し、一定期間ごとにその内容等を確認し、改善に努めてまいります。

尚、今後もこれらの内容等について検証に基づく見直しを実施し、お客さまの最善の利益を追求するため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。

《KPIの設定と選定理由》

①当社における「お客さま本位の業務運営方針」について

当社が公表しました「お客さま本位の業務運営方針」において2024年度の具体的な取組内容に関する評価指標（KPI）をお知らせするとともに、今後とも定期的に指標の見直しを行ってまいります。

②生命保険意向把握シート全件モニタリング

お客さまの立場に立った保険内容を提案し、且つ、適切な募集を行った精査をいたします。

③生命保険継続率 ※2023年実績【当社推奨会社 実績ベースにて算出】

お客さまの立場に立った保険内容を提案し、且つ、適切な募集を行った結果が継続に繋がるとの考えから、集計、精査をいたします。

区分	2023年度実績	2024年度目標
13ヵ月目継続率	91.8%	92%

・対象期間13ヶ月目を迎えた新規契約のうち、有効な契約状態が継続しているご契約の割合を示します。

13ヶ月目総合継続率の対象契約(2023年度)：2022年3月～2023年2月の新規契約

④損害保険 自動車保険継続率 ※2023年度実績【当社推奨会社 契約実績ベースにて算出】

お客さまの立場に立った保険内容を提案し、且つ、適切な募集を行った結果が継続に繋がるとの考えから、集計、精査をいたします。

	2023年度実績		2024年度目標
自動車保険	97.3%	⇒	自動車保険 97%

⑤損害保険 自動車保険早期更改率 ※2023年実績

お客さまに安心感をご提供するため、満期日前日までに保険証券をお届けできるように取組、集計、精査をいたします。

*自動車保険28日前早期更改率【当社代申会社 実績ベースにて算出】

2023年度		⇒	2024年度	
目標値	実績		目標値	実績
85.0%	88.4%		85.0%	

⑥お客さまの最善の利益の追求

各種研修の実施

お客さまへご案内する商品内容について、より深い知識を習得しご提案の幅を広げることは、お客さまの利益に繋がると考えます。また、コンプライアンス研修も行うことにより、社員の意識が高まり、会社の信頼度も上がることが期待できるため、結果としてお客さまの利益・満足度の向上に繋がると考え実施いたします。

研修名	期間	計画
募集プロセス	2024年度	社内年1回・社外講師年1回
商品研修		毎月実施を実現する
コンプライアンス研修		年4回以上実施を実現する

お客さまの声を業務に反映

お客さまから当社に寄せられたお客さまの声を社内で共有し、内容を分析することで業務改善に活用いたします。