

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2025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損害保険の早期更改率 ※2024年実績【当社推奨会社 実績ベースにて算出】

お客さまに安心感をご提供するために、満期日前日までに保険証券をお届けできるように自動車保険・火災保険・傷害保険の取組、集計、精査をいたします。

	2024年度実績		2025年度目標
自動車保険	85.9%	⇒	90%
火災保険	89.7%		90%
傷害保険	94.1%		90%

④日本損害保険協会の「損害保険プランナー」の認定資格取得者数について

お客さまの意向を的確に把握し、適切な保険商品のご提案を行うための知識面と業務面の充足度を判定する指標として有効な資格取得者を増やします。

2024年度			2025年度
営業社員	取得者	⇒	目標値
13人	5人		8人

⑤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	2025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。