

「お客さま本位の業務運営方針」の取組を図る指標（KPI）

私たち株式会社あおいパートナーズは、「お客さま本位の業務運営方針」に関し、取組内容の定着の度合いを測る指標として、以下の指標項目を設定し、公表します。

<「お客様本位の業務運営」の取組状況について> 2020年7月～2021年6月末について

1.【お客さまへの最適な保険商品提案と安心を与えるサービスの提供を行う為の指標】

・保険IQシステムの稼働率

個人保険相談のうち保険IQシステム利用：97%（来年度目標値100%）

・コンサルティングプロセス研修の受講率

保険クリニックコンサルティングプロセス研修受講率：100%（来年度目標：100%）

・マスター制度取得率

全マスター制度取得率：60%（来年度目標値80%）

・商品研修実施回数

商品研修実施回数：18回（来年度目標回数：24回）

2.【利益相反の適切な管理を行う為の指標】

内部監査部門による点検実施回数：4回（来年度目標：4回）

3.【お客さまの声を経営に活かす為の指標】

苦情・ご不満：3件（全て解決済み）

4.【お客様のご契約後サポートに関する指標】

お客様宛DM等：1888件（来年度目標件数：2500件）

5.【方針の浸透に向けた取り組み】

社内研修実施回数：25回（来年度目標回数：36回）

今後は、当方針のKPIを定期的に公表するとともに、より良いお客さま本位の業務運営の実現のため、指標項目の見直し、改善を行います。

令和3年12月1日

株式会社あおいパートナーズ 従業員一同

代表取締役社長 松本 雅博