

2020年3月2日

お客さま本位の業務運営方針に関する取り組み状況「KPI設定」について

株式会社 FP パートナー 経営企画部

お客さま並びにお取引先企業の皆様には平素より格別のお引き立てを賜り、誠にありがとうございます。

2018年7月23日に弊社が公表いたしました「[お客さま本位の業務運営方針](#)」に関して、取り組み状況を案内させていただきます。

昨年 [2019年12月25日に取り組みのご案内](#) をさせていただいておりますが、今回より、定量的な把握と評価を目的として、取組の項目について KPI(※) を設けました。

合わせてご案内させていただきます。

(※)KPI【Key Performance Indicator, 重要業績評価指標】

目標を達成するための重要な業績評価の指標の意味で目標達成状況を定点観測して、達成に向けたパフォーマンス動向を把握する定量指標のこと。

■ 弊社の KPI 指標ご案内の方針

取組状況について定量的な把握と評価を目的にして過去 3 年間の取り組みに関する数値の推移をご案内いたします。

数値の推移はその増減のほかに弊社の自主目標値の達成度合いを可視化して、取り組みの実態を分かり易くご案内いたします。

■ 弊社 KPI 指標の種類について

KPI 項目は以下の 3 種類といたします (文中下線部は弊社自主目標数値を表します)

- ① お客さま満足度 Web アンケート結果の推移および「お客さま満足度 90.0%以上」
- ② FP 資格保有人数の営業社員における占有率および「占有率 90.0%以上」
- ③ 苦情件数の推移と営業社員一人当たり発生率の推移

(数値集計について)

- ① お客さま満足度 Web アンケートの内容は設問を変更することがあります。過去 3 年間を通じていずれのアンケートにおいてもお客さま満足度は共通した設問としております。
- ② 会社はお客さまへのより良いサービス提供のために営業社員の FP 資格取得を推奨、支援しております。弊社は資格取得状況を把握し、定期的にご案内いたします。

(FP 資格保有社員の占有率算出方法のご説明)

FP 資格保有人数の占有率(%) = (FP 資格保有者数) ÷ (入社 2 年目以降の営業社員数)

* FP 資格とは、FP 技能士 1～3 級または CFP・AFP 資格を言います

前ページの「占有率算出方法」は、資格保有者の入社による有資格者占有率上昇の防止を目的として、2019 年 10 月より採用しております。2019 年 10 月より以前の数値は分子を資格保有する営業社員数、分母を年度末営業社員数として算出しております。

③ 年間に受付いたしました苦情のうち、新契約業務に関する苦情の合計数推移を表します。
この件数は弊社直接受付および保険会社等経由の弊社受付件数の合計値です。

経年の発生量傾向を把握し易くするために「年間の苦情発生件数」を「弊社年度末における全営業社員数」で除し、営業社員一人当たりの苦情発生件数を求め、これらの数値増減推移を比較いたします。

掲載内容に関するご質問等は[弊社 HP お問い合わせフォーム](#)よりお願いいたします。

以 上