

「お客様へのお約束（FD宣言）」取組みご報告

「お客様へのお約束」に基づく取組の進捗状況について定量的に把握し、その取組みをより一層推進するための成果指標（KPI）*を公表いたします。

*KPIとは、Key Performance Indicatorの略で、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のことで

す。

お客様へのお約束（FD宣言）の成果指標（KPI）

1. お客様の声登録数

お客様の声は、当社とお客様との信頼関係を構築していくための原点と考えております。一人一人が真摯に受け止め、日々の業務活動改善・お客様サービス向上のため意識的に取組んでいるかを示す指標としてモニタリングしてまいります。

2. FP2級以上資格保有者数

資格取得をゴールとせず、ファイナンシャルプランナーとしてお客様のあらゆるニーズにお応えするため、教育・研修・外部専門資格の資格奨励等を通じ、お客様を視点とした個人スキルの成長を促すことにより、コンサルティング力の強化を図り、専門性の高い人材育成が出来ているかを示す指標としてモニタリングしてまいります。

3. 損害保険契約更改率

満期到来した損害保険を再び当社を通じて更改されているかを表す契約更改率は、

- ・早期のご案内
- ・手続き時のご意向の確認
- ・事故対応

などの契約後の丁寧なアフターフォローに対し、お客様がご満足いただけているという評価の表れであると考えモニタリングしてまいります。

本成果指標（KPI）については、次項以降をご覧くださいませようお願い申し上げます。

当社では、お客様へのお約束を果たしていくため、「サービスの磨き上げの徹底」を追求し、「お客様との信頼構築」のため本取組みを推進してまいりました。

今後も定期的に検証、見直しを行い、業務改善に努めるとともに、お客様本位の業務運営の更なる浸透・定着化を進めてまいります。

2022年8月1日
タイムズサポート株式会社

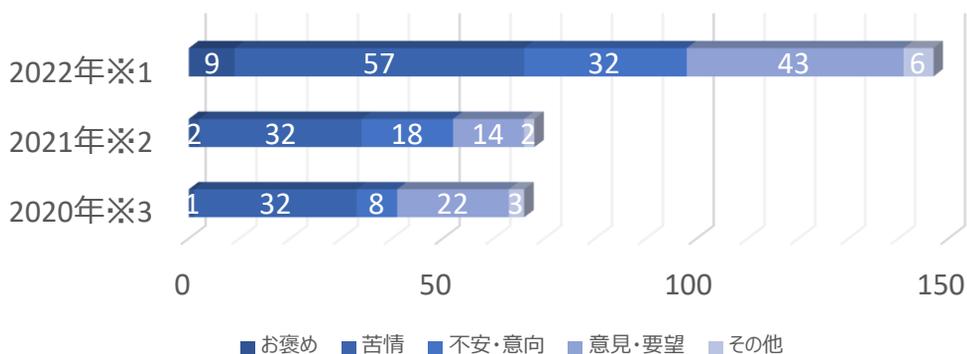
「お客様へのお約束（FD宣言）」の成果指標（KPI）

1. お客様の声

お客様の声に対する積極的な取組みにより、2021年登録件数と比べ、2022年は倍以上の件数が登録となりました。

また、営業・管理双方の目線から検証を実施、お客様の立場に立った業務改善に努めております。

①お客様の声登録件数



※1 対象期間：2021年5月～2022年4月収集分 ※2 対象期間：2020年5月～2021年4月収集分
※3 対象期間：2019年5月～2020年4月収集分

②お客様の声検証プロジェクト会議開催数

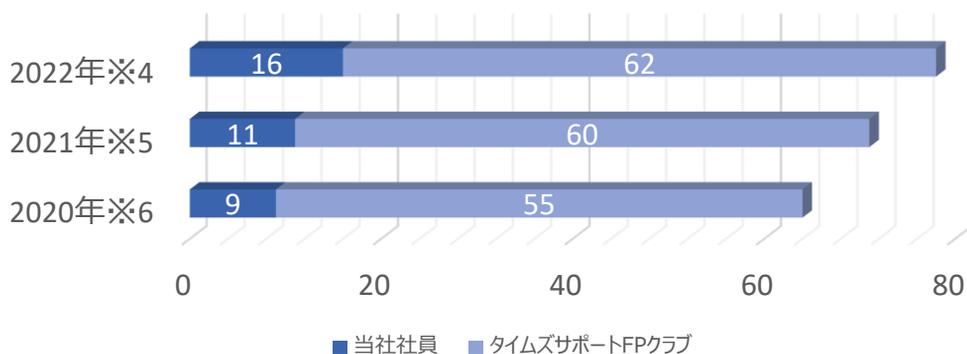
21回

対象期間：2021年11月～2022年4月開催分

2. 保険以外の資格取得状況

取組開始から着実に資格保有者数を伸ばしております。
今後は、資格取得だけではなくファイナンシャルプランナーとしての「相談品質向上」に向けて、取り組んでまいります。

FP 2 級以上資格保有者数



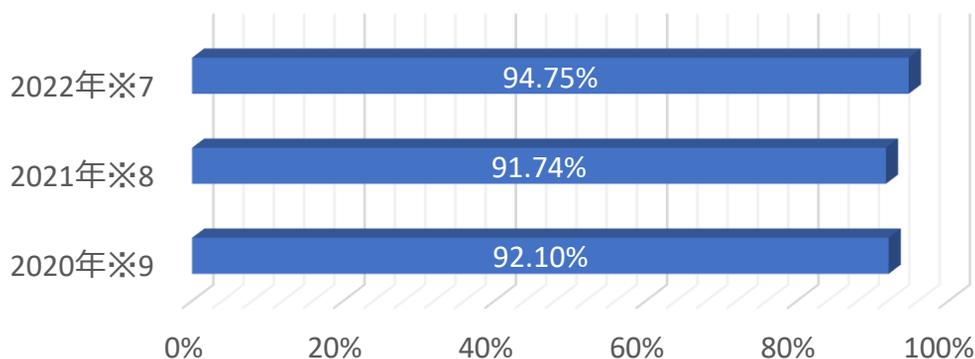
※4 集計期間：2021年5月～2022年4月取得分 ※5 集計期間：2020年5月～2021年4月取得分
※6 集計期間：2019年5月～2020年4月取得分

3. 損害保険契約の更改率

早期更改活動（お客様へ早期に満期のご案内をすることによって、満期となる契約内容の確認、お客様意向の確認、お客様が補償内容を検討するために必要な時間を確保し、ご納得いただき継続していただく取組み）を全社員一丸と
なって取り組みました。

その結果が、更改率の向上に反映したと考えております。

①損害保険更改率（個人契約/保険期間1年）



※7 集計期間：2021年5月～2022年4月満期更改分 ※8 集計期間：2020年5月～2021年4月満期更改分
※9 集計期間：2019年5月～2020年4月満期更改分

②30日前早期更改率（個人契約）



※10 集計期間：2021年5月～2022年4月満期更改分 ※11 集計期間：2020年5月～2021年4月満期更改分