

「お客様へのお約束（FD宣言）」取り組みご報告

（取組期間2022年5月～2023年4月）

「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、その取り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）

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り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。

FP2級以上資格保有者数

社内研修・トレーニング実施回数・延参加人数

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。

保険契約継続率

ご契約後の「継続率」やご契約満期時の「更改率」につきましては、

- ・早期のご案内
- ・手続き時のご意向に沿った提案
- ・事故時の対応
- ・丁寧なアフターフォロー

などに対し、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。

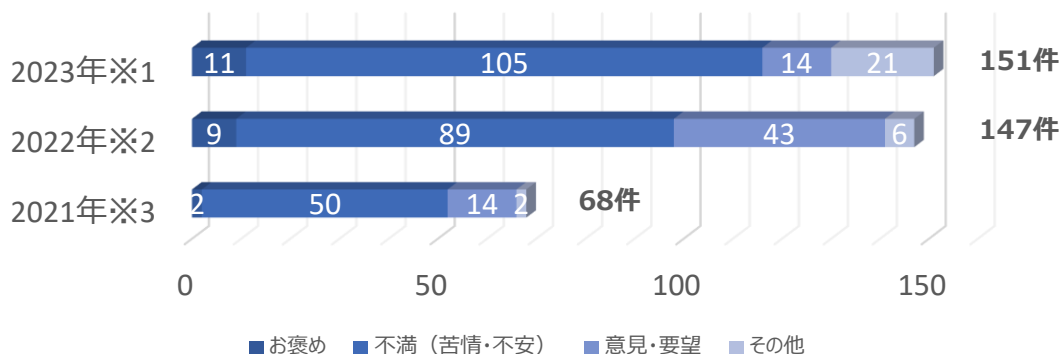
2023年7月1日
タイムズサポート株式会社

「お客様へのお約束（FD宣言）」の成果指標（KPI）

お客様の声

お客様の声は一人一人が意識を高く持って積極的に取り組んでおります。特にご不満の声につきましては、今後繰り返し発生することの無いよう、実例を題材とした「お客様の声News」の定期的な発行やお客様の声研修を実施、継続的な再発防止に取り組んでおります。

①お客様の声登録件数



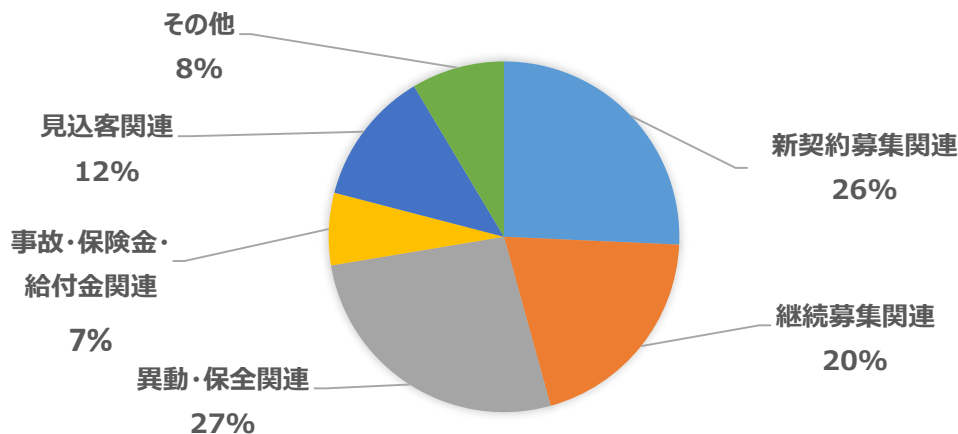
※1 対象期間：2022年5月～2023年4月収集分 ※2 対象期間：2021年5月～2022年4月収集分
※3 対象期間：2020年5月～2021年4月収集分

②お客様の声検証プロジェクト会議開催数

2023年 ※1	35回
2022年 ※2	21回

※1 対象期間：2022年5月～2023年4月開催分 ※2 対象期間：2021年5月～2022年4月開催分

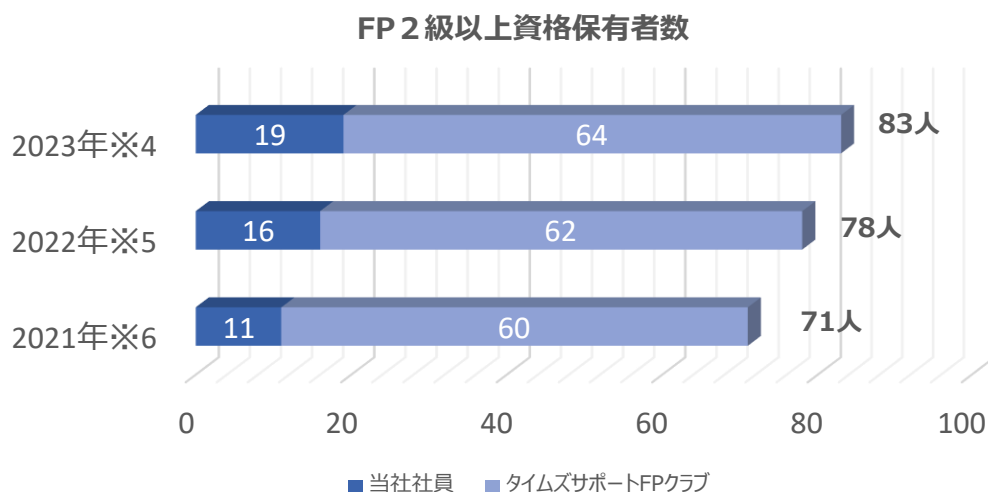
③お客様の声ご不満内訳



※ 対象期間：2022年5月～2023年4月収集分

保険以外の資格取得状況

プロフェッショナルとしてお客様に正確な情報をお伝えするため、当社社員は2020年7月よりFP資格取得に取り組んでおり、2023年4月現在、社内保有率は86%となっております。



※4 対象期間：2022年5月～2023年4月収集分 ※5 対象期間：2021年5月～2022年4月収集分
※6 対象期間：2020年5月～2021年4月収集分

社内研修・トレーニング実施回数・延参加人数

お客様に「安心して喜んでいただける」サービスをご提供し続けるため、今期は「お客様から選ばれる対応力研修」を柱に実施、各種研修・アウトプットトレーニングを通して「ヒアリング力」「信頼関係構築力」「フォローアップ力」などFPとして必要なスキルアップに日々取り組んでおります。

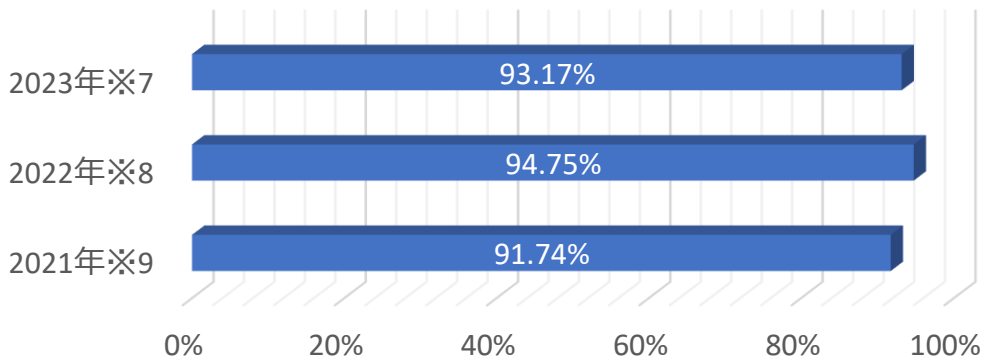
ファイナンシャルプランナー育成研修開催数	27回
研修延参加人数	185名

※ 対象期間：2022年5月～2023年4月

契約継続率

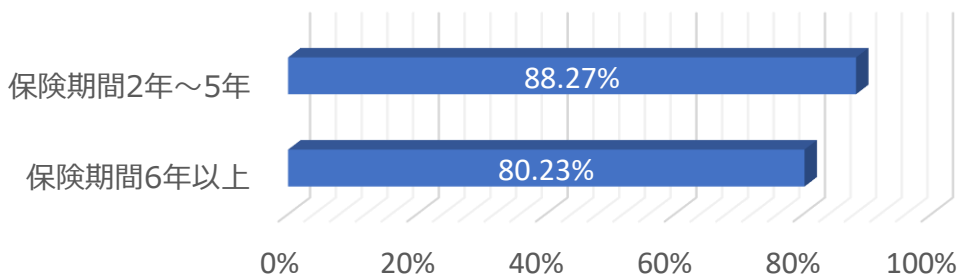
保険期間が1年のご契約だけでなく、保険期間が長期に渡るご契約の継続率も新たに指標化し、早期のご案内、余裕を持ってご検討・お手続きいただけるようアフターフォロー活動に取り組んで参りました。その取組の結果が、すべての保険期間の継続率に反映していると考えております。

①損害保険継続率（個人契約/保険期間 1年）



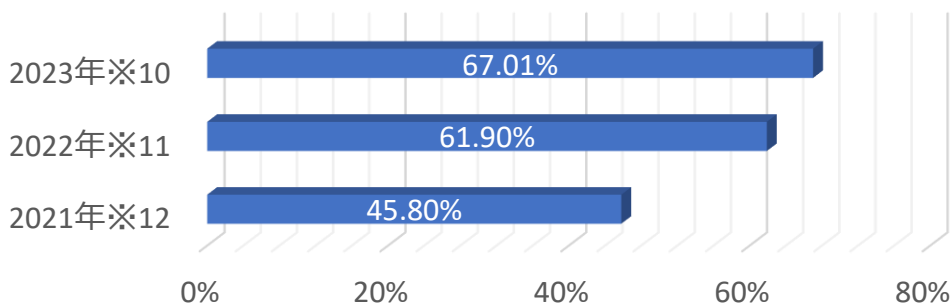
※7 対象期間：2022年5月～2023年4月満期分 ※8 対象期間：2021年5月～2022年4月満期分
※9 対象期間：2020年5月～2021年4月満期分

②損害保険継続率（個人契約/保険期間 2年以上）



※ 集計期間：2022年5月～2023年4月満期到来分

③30日前早期更改率（個人契約）



※10 対象期間：2022年5月～2023年4月満期分 ※11 対象期間：2021年5月～2022年4月満期分
※12 対象期間：2020年5月～2021年4月満期分

④生命保険継続率

当社取り扱い保険会社各社の継続率を公表いたします。

保険会社名	指標	継続率 (2023年3月末時点)
三井住友海上あいおい生命	IQA24	98.13%
アクサ生命	IQA24	98.15%
オリックス生命	MOF25	95.66%
メットライフ生命	MOF25	86.78%
FWD生命	IQA24	100%
SOMPOひまわり生命	IQA24	100%
マニライフ生命	IQA24	90.20%
東京海上あんしん生命	IQA24	98.83%
ソニー生命	IQA60	96.15%
アフラック	MOF25	100%
エヌエヌ生命	IQA24	100%
ジブラルタ生命	IQA24	100%

※MOF25とは、集計対象期間に成立となったご契約のうち、保険料払込回数が25回以上継続された契約の割合を言います。

※IQA24とは、ご契約をお預かりしてから2年間の継続率を示す指標となります。

※IQA60とは、ご契約をお預かりしてから5年間の継続率を示す指標となります。