

「お客様へのお約束（FD宣言）」取り組みご報告

（取組期間2023年5月～2024年4月）

「お客様へのお約束」に基づく取り組み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継続してモニタリングしております。

損害保険契約継続率・生命保険契約継続率

弊社は、お客様と長期的な関係を構築して行くことを大切にしている中で、お客様からの支持を得られているかを量る指標として継続してモニタリングしております。

社内研修・トレーニング実施回数・延べ参加人数

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に、各カテゴリーごとの研修を通して、ファイナンシャルプランナーとして必要なスキルの習得およびお客様対応品質の向上を示す指標としてモニタリングしております。

業務点検モニタリング実施回数

「業務品質の向上」「お客様対応品質の向上」を目指し、上記社内研修で得たものが、日常業務の中で実践できているか、改善に繋がっているかを示す活動として記録しております。

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」のため本取り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。

2024年7月1日
タイムズサポート株式会社

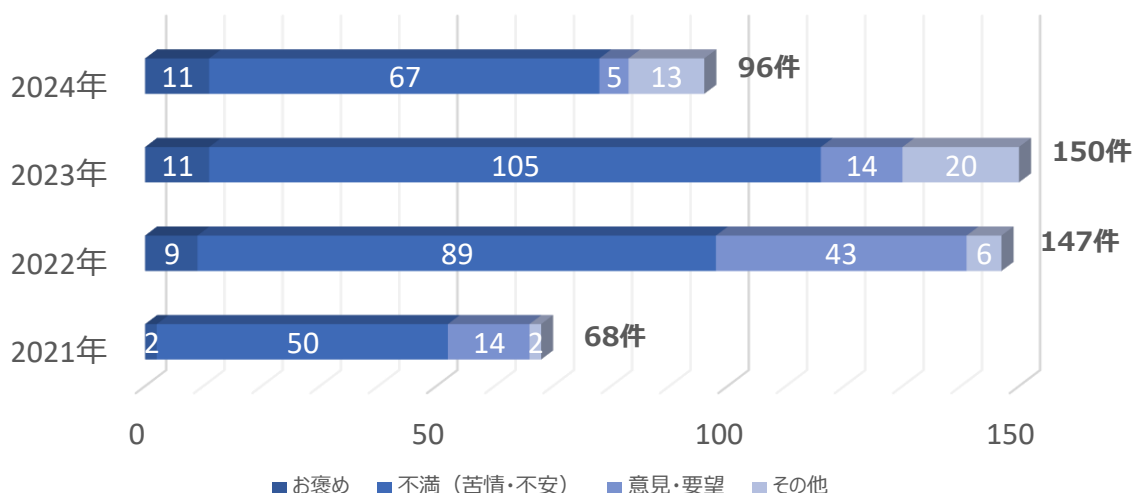
「お客様へのお約束（FD宣言）」の成果指標（KPI）

お客様の声

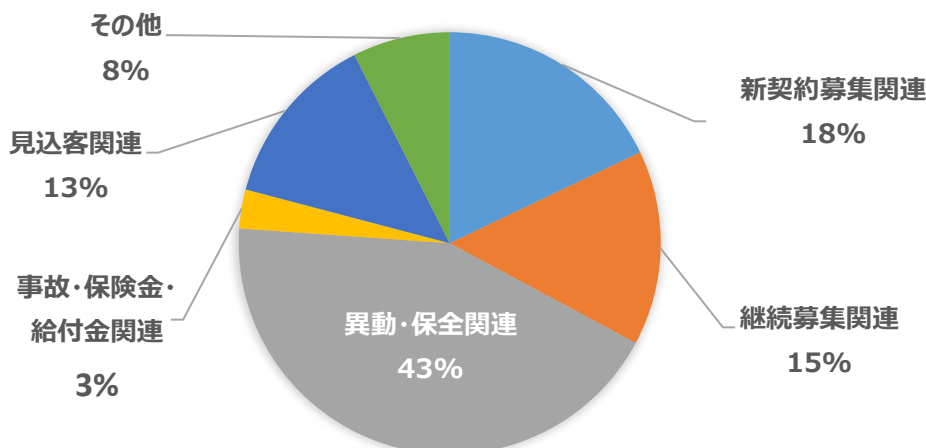
お客様の声は一人一人が意識を高く持って積極的に取り組んでおります。
特に不満の声につきましては、今後繰り返し発生することの無いよう、実例を題材とした「お客様の声News」の定期的な発行やお客様の声研修を実施、継続的な再発防止に取り組んでおります。

【対象期間】 2024年度：2023年5月～2024年4月収集分 2023年度：2022年5月～2023年4月収集分
2022年度：2021年5月～2022年4月収集分 2021年度：2020年5月～2021年4月収集分

お客様の声登録件数



お客様の声ご不満内訳



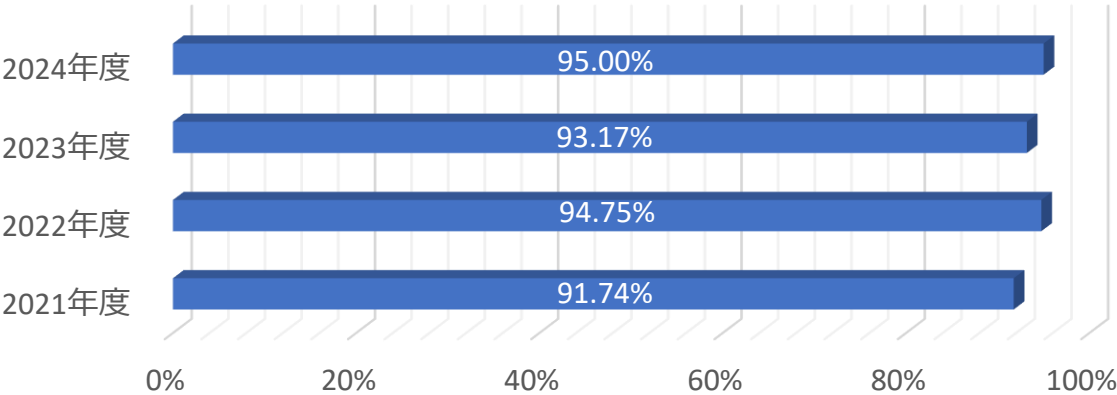
※ 対象期間：2023年5月～2024年4月収集分

損害保険契約継続率・生命保険契約継続率

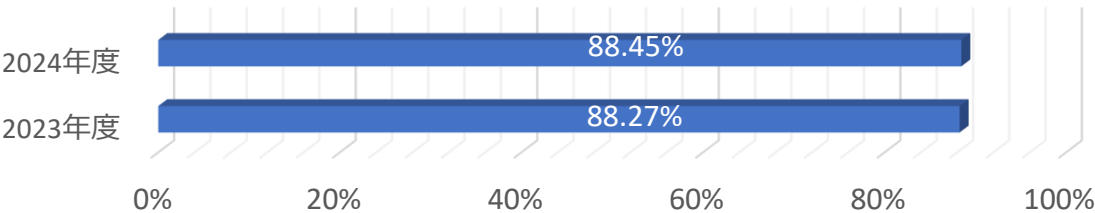
当該取組期間は単純に継続率にフォーカスするのではなく、「お客様に早く情報をお届けし、補償の内容等をご検討いただくための十分な時間を確保いただくこと」を重視し取り組んでまいりました。
この方針を、次期取り組みにも活かしてまいりたいと考えております。

【対象期間】 2024年度：2023年5月～2024年4月満期分 2023年度：2022年5月～2023年4月満期分
2022年度：2021年5月～2022年4月満期分 2021年度：2020年5月～2021年4月満期分

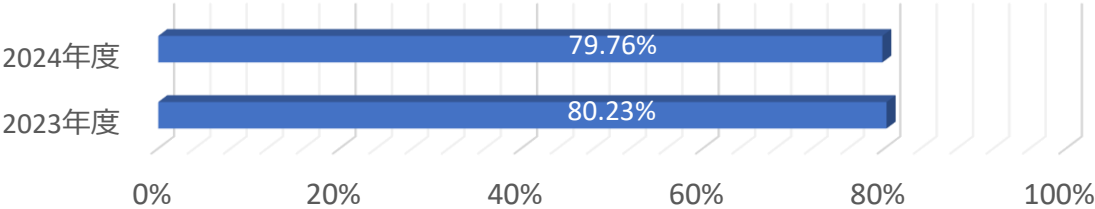
損害保険継続率（個人契約/保険期間 1 年）



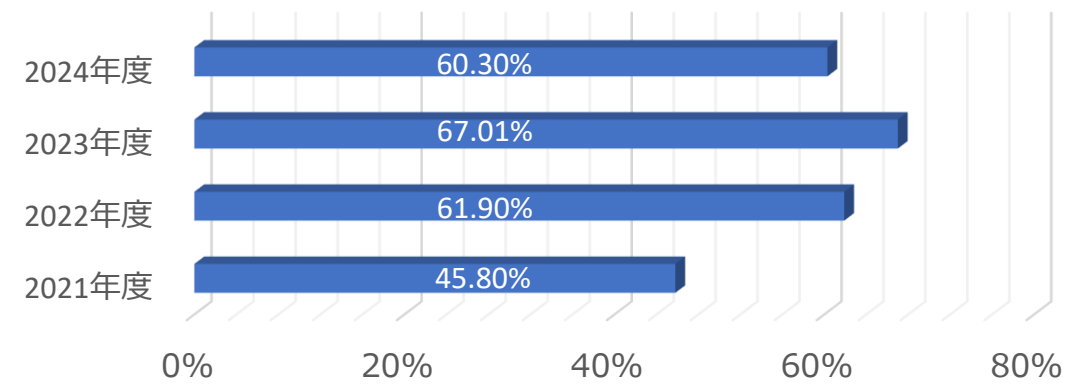
損害保険継続率（個人契約/保険期間 2 年～5 年）



損害保険継続率（個人契約/保険期間 6 年）



損害保険満期日30日前早期継続率（個人契約）



生命保険継続率

保険会社名	指標	継続率 (2023年3月末時点)	継続率 (2024年3月末時点)
三井住友海上あいおい生命	IQA24	98.13%	100%
アクサ生命	IQA24	98.15%	99.48%
オリックス生命	MOF25	95.66%	90.91%
メットライフ生命	MOF25	86.78%	94.59%
FWD生命	IQA24	100%	100%
SOMPOひまわり生命	IQA24	100%	98.52%
マニユライフ生命	IQA24	90.20%	98.47%
東京海上あんしん生命	IQA24	98.83%	100%
ソニー生命	IQA60	96.15%	100%
アフラック	MOF25	100%	100%
エヌエヌ生命	IQA24	100%	100%
ジブラルタ生命	IQA24	100%	66.67%

※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。

社内研修・トレーニング実施回数・延べ参加人数

「お客様から選択いただける」サービスをご提供し続けるため、各カテゴリーごとの研修を通じて、ファイナンシャルプランナーとして必要なスキルアップに日々取り組んでまいりました。特に、モニタリングフィードバック研修では、少人数かつレベルに合わせた開催や、好事例の共有などを通して、お客様対応品質の向上へ繋げることを目指して取り組んでおります。

【対象期間】 2024年度：2023年5月～2024年4月

研修カテゴリー	実施回数	延べ参加人数
FP業務知識	6	53
ヒアリング力	5	78
コンプライアンス	8	129
モニタリングフィードバック	23	76
人材育成	2	5
	44	341

業務点検モニタリング実施回数

下記の視点でモニタリングを実施してまいりました。この活動を通して、「業務品質の向上」「お客様対応品質の向上」に取り組んでおります。

- お客様のご意向を的確に把握し、ご意向に沿った適切なご提案ができているか
- お客様に余裕を持ってご検討いただけるよう、早期の満期案内ができているか
- お客様の意に反し保障（補償）が無くならぬよう確実な未収フォローがなされているか

【対象期間】 2024年度：2023年5月～2024年4月

モニタリング	実施回数
意向把握（新規）	85
フォローアップ（満期）	58
フォローアップ（未収）	42
合 計	185