

「お客様本位の業務運営方針(FDI宣言)」に係る評価指標(KPI)の公表について

株式会社ウェルスデザイン

制定 2019年9月1日

私たちはお客さまにただ保険にご加入いただくだけでなく、私たちから保険に入ってよかったとっていただけるようなご提案をし続けることが重要であると考えています。

その考えに基づき、当社は「お客様本位の業務運営方針(FDI宣言)」を策定・公表しておりますが、お客さまにその考えを受け入れてもらっているか、以下の客観的指標(KPI)を設定しました。

なお、当方針に基づく取り組み状況を測る指標(KPI)については、必要に応じて見直しを行い、改善を図ることで、常にお客さま本位の業務運営を行う事が出来るように努めて参ります。※KPIとは「Key Performance Indicator」の略称です。

①早期解約(消滅)契約件数

ご加入後3か月以内の解約を早期解約ととらえ、公表してまいります。ご契約時にご満足、ご得いただきご加入頂くことを目標としているため、早期消滅契約率を限りなく0%に近い数値を目標として行きます。

生命保険はご加入して終わるような商品ではなく、ご加入してから始まる商品です。お客様にご契約いただいた後もご継続いただき、万一のリスクが起こってしまった際に、我々代理店が最善の対応をさせて頂いて初めて、保険本来の価値を發揮します。

このため当社ではご加入時に、お客様に十分ご納得頂き、ご理解頂いた上で、不安や不満の残らないような接客対応をさせていただきます。

②長期継続率

25か月以上のご継続を長期継続と定義し、その数値を公表してまいります。保険は長期にわたり継続的にご加入頂くことでいつながおこるかわからないという不測の事態に備えることが可能となります。多くのお客様に長期ご継続いただけるようご加入後のサポートを通じ、長期継続率90%以上を目標として行きます。

以上