

2024年6月1日

2023年度お客様本位の業務運営に関する取組状況について

株式会社フォーカス（「ほけんプラス」および「ZAITAS」を運営 代表取締役 沢田 龍）は、2023年度（2023年4月1日～2024年3月31日）における「お客様本位の業務運営に関する取組の実施」に関する取組状況をまとめました。

当社は、これからも地域に根ざし、お客様にとって身近で相談しやすく最良の保険代理店であり続けるために、毎年取組内容を開示しております。

■お客様にとって最適な商品を提供するため委託保険会社数

生命保険：17社

損害保険：2社

2023年度に三井住友海上火災保険株式会社の損害保険1社が新規増加しました。

この増加により更に保険商品の充実し、お客様の意向にあった商品提供が可能となりました。

■お客様への最適なコンサルティング・情報提供をするための知識習得

当社では、幅広い最適なコンサルティングや情報提供を行うために、FP技能士の資格取得を推進しております。

FP資格保有率：100% ※お客様と直接対面するスタッフを集計しており間接部門は除外しております。

前年度53.3%から大幅に改善いたしました。

■KPI指標

	①新規取扱件数		②継続率	③自動車保険更改率	④お客様の声件数	
	生命保険	損害保険	生命保険		お褒め	苦情
2023年度	808件	1343件	91.9%	93.2%	25	2

前年比で各項目ともに微少いたしました。

④苦情件数については2件と大幅に減少いたしました。

【参考：お客様本位の業務運営に関する取組内容】

1. お客様本位の業務運営

当社が「保険の専門家として、お客様に期待以上の安心をお届けすること」が出来ているかを総合的に判断するための指標（K P I）として、「新契約取扱件数」「生命保険継続率」「自動車保険更改率」「お客様の声件数」の4つを設定、公表します。

また、お客様満足向上に繋がる施策を実施した際には随時公表します。

取組内容

- ① FP 取得率 90%以上
適切なライフプランニングや保険提案を行える様に FP の資格取得を推進しております。
- ② 新規取扱件数（生保・損保・合計）
新規契約数はお客様からの評価と考えられるため
- ③ 生命保険継続率 目標設定値 90%以上
お客様と長期に渡る接点が必要な保険では継続率は重要であり、率が高いということはお客様からの評価があると判断できるため。
- ④ 自動車保険更改率 目標設定値 85%以上
お客様と長期に渡る接点が必要な保険では継続率は重要であり、率が高いということはお客様からの評価があると判断できるため。
- ⑤ お客様からの声件数