

# 『お客さまにとって満足度 No 1 の会社になる宣言』

## に関する品質指標 KPI の公表について

2020 年 1 月 1 日

株式会社 FP リライアンス

株式会社 FP リライアンス（代表取締役：鈴木淳一郎、「ほけんの相談所」）は、『お客さまにとって満足度 No 1 の会社になる宣言』を实践する取り組みに関する品質指標（以下、「KPI」）を公表いたします。

ほけんの相談所は、『お客さまの幸せを最優先に迫及する』を経営理念として掲げ、お客さま本位の業務運営の品質の向上に取り組んでまいりましたが、2020 年 1 月これらの考え方を取りまとめ『お客さまにとって満足度 No 1 の会社になる宣言』として公表いたしました。

『お客さまにとって満足度 No 1 の会社になる宣言』は、保険という人類が生み出した最大の叡智に携わる者の集まりとして、社会やお客様への責務を果たし続けるお約束としての理念と、これを実践しお客さまに対する社員の品質を向上する具体的な取り組みを定めたものです。

ほけんの相談所では、これらの取り組み成果について KPI を定め、都度振り返り検証することで毎月会社の総点検を行い、お客さま本位の業務運営の改善・改革に活かす活動を行っております。今般、これらの中から特に重要性の高い K P I について評価し、公表することといたしました。今後につきましても、K P I を業務運営の改善・改革に活かし、その成果について定期的に公表してまいります。

ほけんの相談所は、これからも、お客さまにとって「お客さまの幸せを最優先に迫及する会社」の理念のもとお客さま満足のより一層の向上に向けた弛まぬ努力を続けてまいります。

以上

## K P I 数値目標

### 1. アンケート取得率 1 0 0 %

※お申込みいただく前にお客さまからアンケートをご記入いただき、アンケートの採点結果が 7 0 点以上のお客さまだけ、契約手続きをお預かりします。

### 2. セミナー開催数 月間 2 回以上開催

※正しい保険の価値を広く世に啓蒙するために、月 2 回以上セミナーを開催します。