「お客さま本位の業務運営に関する方針」の成果指標(KPI)の取組み状況について Alpha株式会社はお客さま本位の業務運営方針に基づき「お客さまの最善の利益」 を最優先に取組みます。

取組みの成果指標(KPI)を以下内容を集計し公表いたします。(2026 年 3 月公表予定)

1. お客さま本位の業務運営を徹底致します。 この本方針を実施することにより、今後もお客さまにご利用を頂けるかを総合的に判断することができる指標として、「生命保険の継続率」「損害保険(自動車保険)の更改率」を公表致します。
2. 利益相反の適切な管理を行います お客さまの利益に反する取引を適切に把握・管理するため、内部監査室 を設置、「早期消滅契約」「乗換契約」「高齢者募集」「お客さまの声」などの報告書をもとにチェックを行います。 ・意向記録システムの活用 お客さまとの提案・申込時におけるご意向や商談内容を意向記録システムに入力し、 成約に至った案件の情報等を最終的に内部管理部門に集積させ、定期的にチェック 致します。
募集経緯が適切であ ったかどうか、お客さまにどのようなご説明を行い保険商品のご加入に至ったか、経緯が適切であったかについて確認・指導致します。
3. お客さまの最善の利益の追求とわかりやすい説明を行います。
お客さまに安心を提供するためには、お客さまの状況をしっかりと確認することが何よ りも重要だと考えています。担当者は丁寧かつ十分なヒアリングを行い、お客さまのさ まざまなご意向を把握し、最適かつ最善の商品をご提案します。当該商品がお客さまの 状況に本当に適切であるかを確認したうえでお勧め致します。
4. お客さまにふさわしいサービスの提供を行います。
お客さまにご契約いただいた保険は、 「加入者が自ら請求する『請求主義』により成り立つ商品」である為 、契約内容の確認・変更等手続きのサポートを行います。
5. お客さまから寄せられた声を記録集計し、問合せの内容、代理店に対するご要望などを記録し、内容に合わせて集計公開致します。
これにより適切な募集活動、アフターフォローに役立てます。