

2026 年 6 月 30 日
PG フレンドリー・パートナーズ株式会社

お客さま本位の業務運営に関する方針の品質評価指標（K P I）の公表について

PG フレンドリー・パートナーズ株式会社（以下「当社」）は、「お客さま本位の業務運営」を実践し、その取組の透明性向上および実効性の確保を目的として、品質評価指標（KPI）を公表いたします。

当社は、提携金融機関と連携しながら、お客さま一人ひとりのニーズやご意向に基づいた最適な保険提案と、ご契約後に至るまでの継続的なアフターサービスを通じて、「経済的な保障」と「心の平和」をお届けすることを使命としております。こうした業務運営の質を客観的に把握し、継続的な改善につなげていくためには、定量的な指標による評価とその公表が重要であると考えております。

この考えのもと、当社では「お客さま満足度」「お客さまの声」「保険金等請求」の 3 項目を KPI として設定し、公表いたします。

各 KPI の目的は以下のとおりです。

<品質評価指標（K P I）>

①お客さま満足度

お客さまアンケートを通じて、募集時における説明の分かりやすさや提案内容の適切性を把握し、当社の募集品質を測る指標として活用します。

KPI	実績		
	2023年度	2024年度	2025年度
お客さま満足度	96.80%	97.80%	98.30%

※各年は年度（4 月～翌年 3 月）を指す

②お客さまの声

お客さまからいただいたご意見・ご要望・苦情等を集約・分析し、業務運営上の課題を把握するとともに、サービス改善につなげるための指標とします。

お申し出内容区分	実績		
	2023年度	2024年度	2025年度
新契約関係	16件	6件	7件
収納・保全関係	7件	6件	11件
保険金・給付金関係	2件	2件	2件
その他	1件	2件	16件
合計	26件	16件	36件

③保険金等請求について

ご契約いただいた保険が実際にどの程度お客さまのお役に立っているかを示す指標として、保険の本来的価値を捉える観点から活用します。

KPI	実績		
	2023年度	2024年度	2025年度
保険金等請求件数	11件	7件	36件

これらの KPI は、募集時の品質からご契約後のサービスに至るまで、お客さまとの関係性を包括的に評価する指標として位置付けております。また、当社ではこれらの指標を定期的にモニタリングし、分析結果を経営層へ報告の上、業務改善に活用する PDCA サイクルを推進しております。

今後も、KPI に基づく継続的な検証と改善を通じて、お客さま本位の業務運営のさらなる高度化を図るとともに、お客さまから信頼されるパートナーとして、より高品質なサービスの提供に取り組んでまいります。