

「お客さま本位の業務運営に関する方針」に係る成果指標と取組状況

当社では2020年8月に「お客さま本位の業務運営に関する方針」を定め、それに基づく取組状況を図る成果指標を選定し、公表いたします。

なお、以下指標については今後定期的に公表するとともに、必要に応じ見直しを行い、改善を図ることにより良い運営を目指します。

※KPIとはkey performance indicatorの略で、主要業績評価指標です

1. 自動車保険継続率及び生保継続率（当社方針1及び原則2、3、5、6に対応）

	K P I	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
自動車保険継続率	96%以上	96.7%	97.2%	97.1%	97.2%
生保継続率	97%以上	98.3%	99.0%	98.9%	98.5%
2023年度取組状況：①保険商品知識向上の教育、好事例の共有により従業員のお客さま対応力向上を図りました。 ②月に1度、保険募集管理委員会を開催し、本方針に沿った対応が遂行されているか確認しました。 ③自動車保険継続率及び生保継続率はK P Iを達成しました。					

2. お客さまの声受付件数（当社方針2及び原則2、6に対応）

	K P I	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
苦情件数	10件以下	7件	5件	6件	3件
内、再発防止策を実施し、企業活動に活かした件数	-	5件	5件	4件	2件
意見要望件数	-	1件	1件	2件	4件
お褒め件数	-	1件	8件	8件	32件
2023年度取組状況：①月に1度、お客さまの声対応管理委員会を開催し、確認、分析、改善策や再発防止策を検討しました。 ②お客さまの声をより多く集めるしくみを構築し、総件数は39件と大幅に増加しました。 苦情3件のうち2件については再発防止策を策定し、チェック体制を強化しました。					

3. 資格取得状況（当社方針3及び原則7に対応）

	K P I	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
損害保険大学課程専門コース以上取得者	50%以上	42.9%	47.4%	57.9%	63.2%
生命保険専門課程以上取得者	80%以上	73.3%	80.0%	93.3%	93.3%
2023年度取組状況：①募集記録のチェック、自己チェックを実施しました。 ②月に1度のコンプライアンス研修、41回の保険商品研修を実施し、募集品質向上を図りました。 ③資格取得援助制度、資格取得推進により、損保取得者が増加し、K P Iを達成しました。					

\*原則4、原則5（注2）および原則6（注2～3）は、当社の取引形態および取扱商品の特性に鑑み、対象としておりません。