

「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	2019年度	2020年度	2021年度
自動車保険継続率	96%以上	97.2%	96.7%	97.2%
生保継続率	97%以上	99.1%	98.3%	99.0%

2021年度取組状況：お客さまへの最適提案及びアフターフォローにより、自動車、生保共にKPI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	2019年度	2020年度	2021年度
苦情件数	10件以下	9件	7件	5件
内、再発防止策を実施し、企業活動に活かした件数	-	4件	5件	5件
意見要望件数	-	2件	1件	1件
お褒め件数	-	3件	1件	8件

2021年度取組状況：苦情件数はKPIを達成しました。苦情5件については、迅速に再発防止策を実施し、企業活動に活かしました。また、お客さまへの最適提案等により、お褒めの言葉が増加しました。

3. 資格取得状況（当社方針3及び原則7に対応）

	K P I	2019年度	2020年度	2021年度
損害保険大学課程専門コース以上取得者	50%以上	47.6%	42.9%	47.4%
生命保険専門課程以上取得者	80%以上	80.0%	73.3%	80.0%

2021年度取組状況：資格取得援助制度導入、取得推進により生保はKPIを達成しました。損保は従業員の定年退職等によりKPIは達成できませんでしたが、前年より向上しました。

*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。