

「お客さま本位の業務運営方針」に係る取組状況(KPI)

私たちは、「お客さま本位の業務運営方針に関する方針」の取組状況を客観的に評価できるようにするための成果指標(KPI)を設定しております。成果指標(KPI)については、定期的に進捗状況を確認いたします。また、より良い業務運営の実現に向けて、指標の追加・見直しを行ってまいります。

No,	方針	内容	2020年度	2021年度	2022年度
方針1	お客さま本位の業務運営のための企業文化・風土の確立【原則2・7】	社員研修	8回	21回	13回
		コンプライアンス研修	15回	24回	32回
		自主点検	1回	4回	4回
方針2	お客さまの声を活かす取組み【原則2・6】	お褒めの言葉	179件	218件	244件
		意見要望の件数	71件	143件	156件
		苦情の件数	301件	111件	105件
		改善取組み ※1	—	—	—
方針3	お客さまにとって最適な保険商品のご提案と適切な募集プロセスの実践【原則2・3・4・5・6】	普及率(加入率) ※2	75.2%	75.1%	68.4%
		法人損保契約更改率	94.2%	93.6%	96.7%
		個人損保契約更改率(自動車)	94.3%	95.0%	95.1%
		個人第三分野の継続率	98.8%	98.0%	98.6%
		お客様とのコンタクト数	29,057件	32,920件	41,272件
方針4	お客さま本位の業務運営の定着を図るための教育・人事評価制度【原則6・7】	損害保険プランナー	—	29名	33名
			—	35.4%	36.7%
		生命保険トータルライフコンサルタント	—	23名	25名
			—	28.0%	27.8%
		商品営業研修	34回	40回	18回
		スキルアップ研修	19回	9回	9回
方針5	業務品質の維持・向上に向けた態勢整備【原則2・3・5・6】	品質向上委員会開催回数	6回	12回	12回
		サンプルチェック実施件数	93件	359件	445件
		コンサル実施件数(個人)	920件	2,091件	2,241件
		コンサル実施社数(法人)	5社	15社	15社
		検証の不備改善事例 ※3	—	—	—
方針6	お客さまのニーズに合わせた情報提供とアフターフォロー【原則2・5・6】	法人2か月前の更改案内	50.7%	85.6%	93.3%
		セミナー実施回数	57回	82回	107回
		延べセミナー受講者数	611人	717人	1,350人
		HPアクセス数	76,326人	65,368人	67,000人
		安全運転ニュース発信	24回	25回	25回

※1 改善取り組み例(2022 年度)

- ① ホームページを見たが、保険金請求の問合せ先が分かりづらい。

【取り組み内容】

ホームページのトップ画面に紙芝居式の画像を入れ、「事故受付・保険金・給付金請求のお手続きについて」のページへアクセスを容易に行える様にしました。

- ② 営業所員不在時に電話対応できず、お客様にご心配をおかけしてしまった。

【取り組み内容】

当該営業所から他営業所へ電話が転送される様に変更したことで、営業所員不在時でも対応出来るようにしました。

- ③ フリーダイヤルで保険請求が分かりづらく、対応まで時間がかかってしまう。

【取り組み内容】

お待たせしないようフリーダイヤルの最初に事故受付をご案内するよう順番を変更しました。

※2 普及率(加入率)・・・当社を代理店として、保険を 1 証券でも加入している役員・従業員の割合

※3 不備改善事例(2022 年度)

- ① 募集プロセスや顧客対応の記録不備削減のため、ツールを作成し確認しやすくしました。
- ② 募集方針が曖昧な事項の一覧表を作成し、各項目について方針を決定した上で社内へ周知しました。

原則 1～7 は当社の取組みと金融庁策定の「[顧客本位の業務運営に関する原則](#)」内の各原則との関係を示しています。