

## お客様本位の業務運営方針 取り組み状況のご報告

「お客様本位の業務運営方針」の定着度をお客様にわかりやすくお伝えするための評価指標（KPI）について、取り組み状況をご報告いたします。

## (1) 保険契約の継続率

当社の販売実績の多い保険会社から抜粋して掲示いたします。

① 生命保険	13ヵ月継続率	目標 95%
	アフラック生命保険株式会社	97.4%
	メットライフ生命保険株式会社	96.8%
	オリックス生命保険株式会社	94.7%

※2021年7月～2022年6月までの期間 ご契約後13か月以上有効に継続している契約の割合

② 損害保険	自動車保険継続率	目標 95%
	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社	97.4%
	東京海上日動火災保険株式会社	96.1%
	三井住友海上火災保険株式会社	98.4%

※2021年7月～2022年6月に満期を迎えた契約台数に対する更改された契約台数の割合

※フリート契約を除きます。

## (2) 教育実施計画（2021年7月～2022年6月） 目標 年間20回以上

① コンプライアンス研修	23回
② 個人情報保護研修	19回
③ 保険商品、事務実務等の研修	12回
研修合計	54回

## (3) 「お客様の声」受付状況（2021年7月～2022年6月）

目標 月間10件以上の情報収集 年間120件

内容	件数
苦情	32
ご要望/ご相談	5
お褒めの言葉	9
合計	46

(4) FP資格取得率 目標 40%  
43.1%

FP（ファイナンシャル・プランニング）技能検定2級または3級資格取得者の割合

当社の「お客様本位の業務運営に関する方針」と取組状況の対応関係は以下のとおりです。

原則 2	顧客の最善の利益の追求	・ 保険契約の継続率 ・ 教育実施計画
原則 3	利益相反の適切な管理	・ 保険契約の継続率
原則 5	重要な情報の分かりやすい提供	・ 保険契約の継続率
原則 6	顧客にふさわしいサービスの提供	・ 「お客様の声」受付状況
原則 7	従業員に対する適切な動機づけの仕組み等	・ F P 資格取得率 ・ 教育実施計画