

お客様本位の業務運営方針 2018年度活動報告

お客様本位の業務運営の成果・定着度を定量的に確認・検証し、お客様にわかりやすくお伝えするための評価指標（KPI※）として、以下の項目を公表します。

※key performance indicator の略で企業目標の達成度を評価するための業績評価指標のことです。

(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 2019年3月時点の13ヵ月継続率
- | | |
|----------------|-------|
| アフラック生命保険株式会社 | 94.8% |
| 朝日生命保険相互会社 | 82.5% |
| メットライフ生命保険株式会社 | 95.9% |

ご契約いただいた契約が長くご継続されていることは、「お客様のニーズに合った商品サービスの提供」を行った結果だと考えております。引き続き、お客様の最適な商品をご選択いただけるよう努めてまいります。

② 損害保険契約（自動車保険）

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 94.0%

満期を迎えた自動車保険のご契約を更改し、引き続きご継続いただいたことは、お客様から支持・信頼いただけた結果の表れであると考えております。引き続き、より一層の業務品質向上に努めてまいります。

(2) 研修実施数 2018年3月～2019年2月

- ① 個人情報研修 12回
- ② コンプライアンス研修 12回
- ③ 保険商品、事務実務等の研修 9回

当社社員があらゆる業務運営においてお客様本位で行動していくための取組みを継続的に行っていくため、保険業法および関連法令等に加え、保険商品の募集に必要な知識を身に着けるための従業員教育を実施します。

これらのKPIは一定期間ごとに内容等を確認して改善に努めてまいります。また、この検証において実態にそぐわない場合は見直しを実施し、さらなるお客様本位の業務運営を資する内容に変更してまいります。