

「お客さま本位の業務運営」に対する取組状況について

当社は保険を通して地域の皆様に安心・安全をお届けするとともに、地域社会の安心と繁栄に貢献すべく、2020年3月に「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を公表し、お客さまへの最適な保険商品とサービスの提供を実践してまいりました。

今般、本方針に基づく2023年度の取組状況や定着度合いを確認する指標（KPI）について公表するとともに、これからもより多くのお客さまに選ばれ、ご満足いただける保険代理店を目指してまいります。

1. お客さま本位の業務運営方針

- (1) お客さま本位の業務運営体制の構築
- (2) お客さまにとって最適な商品・サービスの提供
- (3) 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築
- (4) 「お客さまの声」の収集と活用
- (5) お客さま本位の業務運営の定着に向けた取組

2. 2023年度における取組指標（KPI）について

当社の本方針に対する取組が、お客さまにどのように評価され、どのようにお客さま満足度の向上につながっているかを表す成果指標を以下の4項目としております。

- ・損害保険継続率・生命保険25か月目継続率
- ・生命保険・損害保険新規契約件数
- ・アンケート満足度向上率
- ・研修回数

3. 2023年度における取組指標（KPI）の実績について

(1) 損害保険継続率、生命保険25か月目継続率

当社は、ご契約の満期を迎えられた損害保険契約を引き続きご継続いただけることは、当社の提供する商品・サービスに対するお客さまからのご評価と考えております。また、生命保険につきましては、お客さまに納得いただいた契約は短期間で解約になるケースはまれであると考えております。

引き続き、お客さまにとって利益につながる情報や商品の提供に努めるとともに、満期を迎えられる場合は、早期のご案内に努めてまいります。

①損害保険継続率（件数ベース）

（単位：％）

2022 年度	2023 年度
90.4	89.0

（※1）短期契約（1年未満）等を除く損害保険契約の満期件数に対する更改件数の比率です。

②生命保険25か月目継続率（推奨7社）

（単位：％）

	2022 年度	2023 年度
日本生命	77.6	86.1
明治安田生命	90.9	95.7
アフラック	100.0	100.0
セコム損保	100.0	100.0
SOMPO ひまわり生命	96.0	96.5
東京海上日動あんしん生命	98.5	97.6
三井住友海上あいおい生命	97.7	97.6

（※1）生命保険25か月目継続率とは、対象期間に25か月目を迎えられた新規のご契約に対して、25か月目に継続しているご契約の件数割合をいいます。

（※2）各保険会社の継続率については各保険会社が捉えているデータによるものです。

(2) 生命保険・損害保険新規契約件数

当社は、複数の保険会社の各種保険商品を取扱う乗合代理店です。保険商品のご案内につきましては、当社との長年の取引関係、事務・事故対応、サポート体制等を総合的に勘案した推奨保険会社の中から、お客さまのご意向に基づく商品を販売しております。お客さまから特定の保険会社のご指定があった場合は、当社の取扱商品の範囲内で、ご意向に沿った保険会社の商品を販売しております。

①生命保険新規契約件数

（単位：件）

	2022 年度	2023 年度
第一分野	237	268
第三分野	199	204

（※1）第一分野とは、終身・定期・養老・収入保障・個人年金等の保険です。

（※2）第三分野とは、医療・がん・介護・就業不能等の保険です。

（※3）件数については、当社社員が販売したご契約の件数です。

②損害保険新規契約件数（推奨3社）

（単位：件）

	2022年度	2023年度
損害保険ジャパン	434	320
東京海上日動	179	238
三井住友海上	207	232

（※1）自動車・火災・長期ローン等の新規契約について各保険会社が捉えているデータ件数です。

4. アンケート満足度向上率

当社は、お客さまのご意見やご要望、ご不満の声に真摯に耳を傾け、業務品質の向上に活かしております。当社の代申会社である損害保険ジャパンのご契約者さまを対象とした「お客さまアンケートNPS」により、当社に対する満足度を算出しております。

①アンケート満足度向上率

（単位：p）

2022年度			2023年度		
当社	平均	対比	当社	平均	対比
41.2	19.9	21.3	56.4	19.0	37.4

（※1）NPSとは、Net Promoter Scoreの略で、顧客ロイヤリティを数値化するための指標です。お客さまアンケートにおける「推奨者比率」から「批判者比率」を差し引いた数値で算出しています。

（※2）平均は、全国金融機関代理店の数値です。

5. 研修回数

当社は、各種法令・規程・マニュアル等を遵守し、お客さまにとって最適な商品・サービスのご提供ができるよう、保険会社が主催する研修会等を活用して、コンプライアンスを徹底し、商品知識を向上するなど、募集品質の向上に努めております。

①研修回数

（単位：回）

2022年度	2023年度
36	49

以上