

お客さま本位の業務運営にかかる成果指標(KPI)

当社は、お客さまとの長期的な信頼関係を築くために、顧客本位の業務運営に関する原則の中の運営方針「1)お客さまの声を活かした業務運営 2)お客さまの立場での保険募集活動」の達成を目指し、次の成果指標を採用し、取り組んでまいります。

成果指標は2020年10月より公表を開始し、サービスの改善・長期的な信頼関係の指標として公表しております。

なお、成果指標につきましては半年毎に更新予定です(年度単位の履歴管理を予定しております)。

■お客さまの声の受付概要

対象期間	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
受付件数	57件	70件	50件	26件
ご不満 (当社あて)	16件	25件	15件	10件
ご不満 (保険会社あて)	16件	8件	2件	3件
ご意見・ご要望	25件	34件	23件	5件
お褒め	0件	3件	10件	8件

※当社宛のご不満には、お客様の誤解等も含まれます。

■契約継続率の概要

対象期間	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	
自動車 保険	団体	95.5%	94.6%	97.1%	97.4%
	個別	94.4%	92.4%	90.1%	91.9%
火災 保険	団体	94.8%	94.3%	96.5%	95.7%
	個別	89.2%	86.0%	86.1%	87.3%

■生命保険のお客さま数

対象日	2021年3月末現在	2022年3月末現在	2023年3月末現在	2024年3月末現在
法人	622社	621社	630社	600社
個人	26,217人	25,890人	25,447人	24,998人