

## お客様本位の業務運営を測る指標（KPI）

当社は2023年度のお客様本位の業務運営方針に関する取り組み結果を以下にまとめましたので公表いたします。目標値を全項目達成できたが、これに満足せず上を目指し2024年度も取り組みを続けて参ります。

### 1. お客様に余裕のある契約更新とサービスの提供

お客様のご契約が満期を迎えられた際に始期日の4週間前までに更改手続きをしていただけることを目指しています。早期にお客様へのご案内を行う事でご契約漏れを防止しするとともに、最適な保険商品のご案内をさせていただく事でお客様満足度の向上へ繋がると考えております。

【2023年度 目標値 85.0 %】

【2023年度 結果 88.0 %】

### 2. 当社保険契約の継続率の向上

お客様のご契約が引き続き当社で継続いただけることは、当社が提供するサービスに対する高評価と考えております。

【2023年度 目標値 98.0 %】

【2023年度 結果 97.5 %】

### 3. 知識や情報の提供およびお客様本位の業務運営の浸透

当社では委員会を設置し業務品質の向上・コンプライアンス遵守・お客様へ新しい情報を提供しご満足いただけるように毎月研修、点検、指導を行い品質の向上に努めてまいります。

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
5	6	5	3	2	2	3	3	2	2	2	1

【2023年度 目標値 月1回以上開催】

【2023年度 結果 月1回以上36回開催】