

## 2019年度「お客さま本位の業務運営の方針」に係る評価指標のご報告

### 1. 経営理念の周知・コンプライアンス研修の実施

適切な保険募集を通じて、お客さまからの信頼を確保するため、2月4日と3月9日の全体ミーティング時にコンプライアンス研修を行いました。

### 2. 損害保険継続率・生命保険継続率

#### 損害保険(自動車保険)

2020年1月～2020年3月	継続率
日新火災	99.1%
東京海上日動	94.7%

#### 生命保険

2020年1月～2020年3月	契約後	継続率
東京海上日動あんしん生命	24ヶ月	98.8%
	60ヶ月	93.0%
オリックス生命	25ヶ月	87.5%
	37ヶ月	100.0%

損害保険・生命保険とも高い水準で継続率を達成することができました。

### 3. お客さまの声

1月／3件、2月／36件、3月／21件のお客さまの声をいただき、月1回の全体ミーティング時に全員で共有しました。お客さまからいただいた声を真摯に受け止め、業務品質向上の取り組みを推進していきます。