

## 2020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、月1～2回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4月～2021年3月	継続率
日新火災	97.1%
東京海上日動	95.7%

#### 生命保険

2020年4月～2021年3月	契約後	継続率
東京海上日動あんしん生命	24ヶ月	97.4%
	60ヶ月	93.5%
オリックス生命	25ヶ月	88.9%
	37ヶ月	84.0%

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

年間で127件のお客さまの声をいただきました。月1～2回の全体ミーティング時に、月毎に集計したお客様の声を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活用させていただくことで、お客さまにご満足いただける高品質のサービスを提供し、「お客さまに選ばれる代理店」を目指してより一層努力してまいります。