

2023 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回の社内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)

2023年4月～2024年3月	継続率
日新火災	96.2%
東京海上日動	97.6%
損害保険ジャパン	97.0%

生命保険

2023年4月～2024年3月	契約後	継続率
東京海上日動あんしん生命	24ヶ月	98.9%
	60ヶ月	88.0%
オリックス生命	25ヶ月	86.0%
	37ヶ月	94.0%

3. 早期更改率・ドラレコ付帯率

早期更改率

2023年4月～2024年3月	
日新火災	91.6%
東京海上日動	85.6%
損害保険ジャパン	78.5%

ドラレコ付帯率

2023年4月～2024年3月	
日新火災	5.4%
東京海上日動	8.3%
損害保険ジャパン	3.5%

4. お客さまの声

年間で69件(内苦情12件)のお客さまの声をいただきました。又アンケートの回答件数は120件となっております。

お客さまからお寄せいただいたご意見・ご要望等に基づき、さまざまな業務改善に取り組みいたしました。2023年度に実現した取り組みをご紹介します。

改善事例1

「依頼した書類が届かない」という声に対し、お客さまのご要望に応えるため、レターパック、及び、速達、特定記録郵便を利用し、追跡ができるようにしました。

又、それに合わせて誤送付防止も含め郵便管理簿を改定しました。

改善事例2

企業分野の保険を希望で、窓口にいらっしゃったお客さまの意向を正確に聞き取り、ご意向にそった契約をご提案するため、各店舗に「リスクマップ」と「ヒアリングシート」を備付けました。