

# 『お客様本位の業務運営に関する基本方針への取り組み』



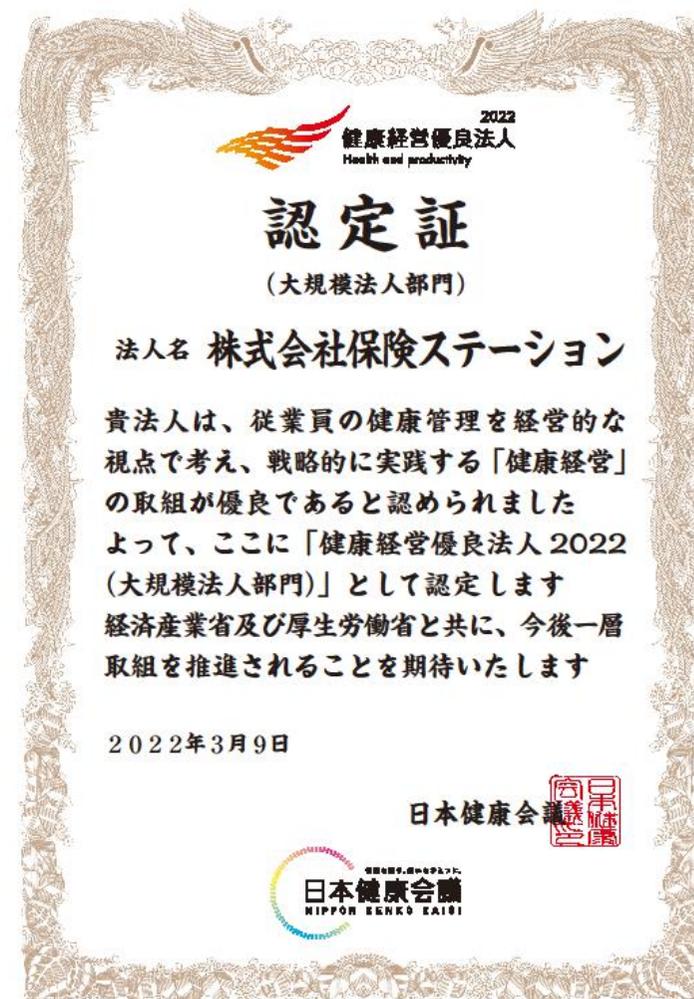
「みんなが幸せになる企業、グッドカンパニー宣言」に関する成果指標（KPI）を公表いたします。今後とも、更なるお客様満足度の向上・業務品質向上へ向け、検証・改善を繰り返し、ベストプラクティスを追求してまいります。

## 1. 保険ステーションの規模

店舗数	42支店（うち来店型5店）・11営業所
取扱保険会社数	生保28社・損保12社・少額短期3社
ご契約者数	個人：106,424名 法人：7,905社

※2022年4月時点

弊社では社員の健康が当社に不可欠な資本であると捉え、心と体の健康づくりのため健康経営に努めております。日本健康会議より、令和4年3月9日付で、「健康経営優良法人2022（大規模法人部門）」に認定されました。



## 2. 保険ステーションが保有している契約件数

### 生命保険 保有契約件数

個人	104,833件
法人	9,259件

### 損害保険 保有契約件数

個人	66,821件
法人	16,272件

※2022年4月時点

当社は生命保険・損害保険を隔たりなく取り扱うことにより、あらゆるリスクに対応いたします。

「保険ステーションに任せてあるから安心！」  
「保険ステーションに任せておけば安心！」と、

お客様に安心を実感していただけるよう、  
従業員は自己研鑽に励み、社内教育や研修に積極的に取り組んでおります。

これからも、感謝・安心の一言をより多くいただくため、日々精進してまいります。

### 3. 保険契約の継続率・更改率について

#### 生命保険契約・継続率 (契約件数ベースにて算出)

13ヶ月目	98.4%
25ヶ月目	95.0%
37ヶ月目	90.0%

#### 自動車保険契約・更改率 (当社売上 上位4社の更改率を表示)

東京海上日動	96.0%
三井住友海上	95.9%
損保ジャパン	91.8%
あいおいニッセイ同和	91.3%

※2021年度

わたしたちの取り扱った生命保険契約が長く継続されているか、という指標（継続率）は、お客様が「何を必要としているのか」「何を求めているのか」を正確に把握したうえで、適切な情報の提供ができているかのあらわれであると考えています。

また、当社の損害保険契約の60%を占める自動車保険契約が、他代理店に移ることなく、当社で更改されているかを表す契約更改率は、事故対応を含めたアフターフォローにお客様がご満足いただけているという評価であると認識しております。

引き続き100%の継続率・更改率を目指し「新しいあたりまえ」の基準を創造できるようお客様のご意向を十分に把握し、それに適した商品の提供とサービスに努めてまいります。

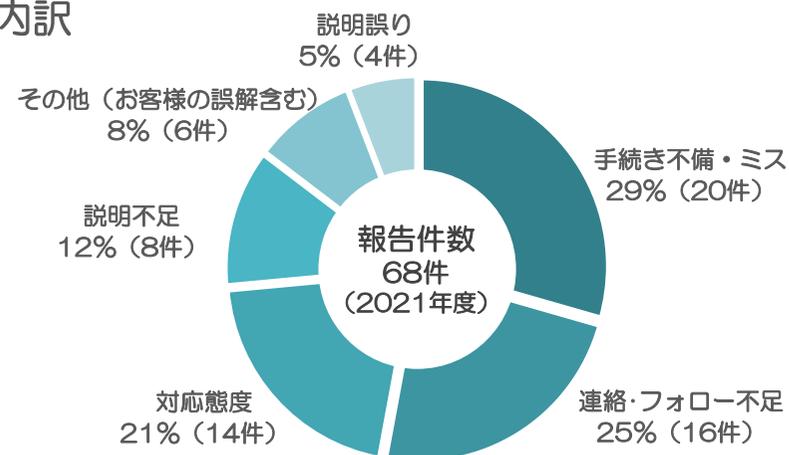
## 4. 保険ステーションへ寄せられたお客様の声

### 「お客様の声」の集計



※2021年度

### 苦情の原因内訳



お客様へのサービス提供へむけた成果指標の重要項目として、当社によせられた「お客様の声」を集約・分析し、その結果をもとに『コンプライアンス重点項目』を半期ごとに定め、再発防止へ向けた取り組みを行っております。

2021年度は、改善重点項目に『アフターフォローの充実でお客様との強固な関係を築きましょう!』と掲げ、お客様へのアプローチ強化に取り組み、フォロー不足によるご不満の声の減少に繋がりました。

一方、「住所や連絡先の誤登録」等の、情報の取扱い不備に起因するご不満の声が、全体の3分の1を占めております。また、2022年4月には個人情報保護法が改正となり、情報の取扱いにはより一層の注意が必要となりました。以上を踏まえ、基本に立ち返り今年度の上期におけるコンプライアンス重点項目は、

『情報の整理と確認の徹底』と設定しました。

お客様情報の整理による確実なアフターフォローを実行していき、お客様満足度の向上に努めてまいります。