

## 『お客様本位の業務運営に関する基本方針への取り組み』



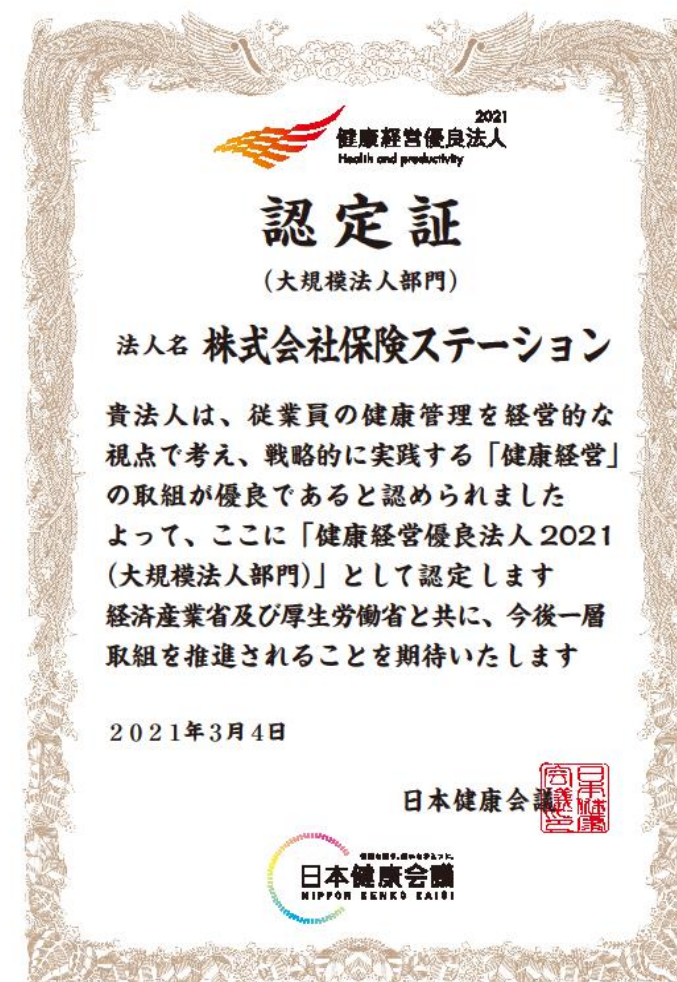
「みんなが幸せになる企業、グッドカンパニー宣言」に関する成果指標（KPI）を公表いたします。今後とも、更なるお客様満足度の向上・業務品質向上へ向け、検証・改善を繰り返し、ベストプラクティスを追求してまいります。

## 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）・9営業所
取扱保険会社数	生保26社・損保12社・少額短期5社
ご契約者数	個人：102,160名 法人：9,957社

※2021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3年3月4日付で、「健康経営優良法人2021（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	103,844件
法人	8,939件

### 損害保険 保有契約件数

個人	74,100件
法人	18,036件

※2021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	97.9%
25ヶ月目	93.4%

#### 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	95.8%
三井住友海上	95.4%
損保ジャパン	93.6%
あいおいニッセイ同和	88.2%

※2020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。

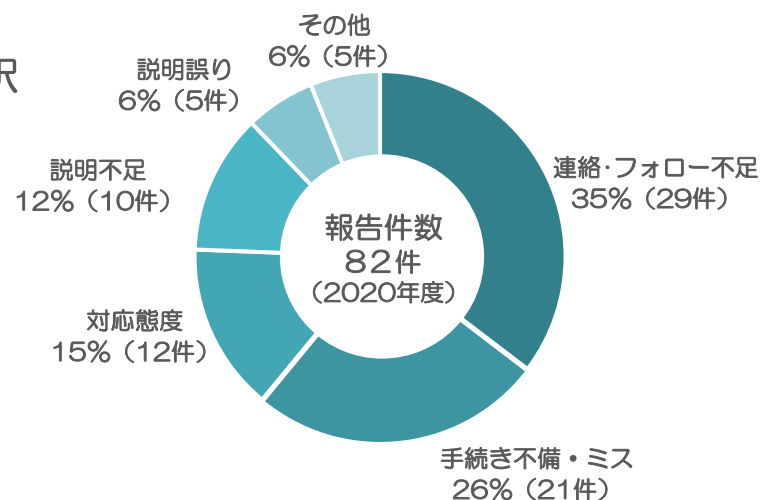
## 4. 保険ステーションへ寄せられたお客様の声

### 「お客様の声」の集計



※2020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。

2020年度は、改善重点項目に『今こそ細やかなフォローアップでお客様に寄り添う体制を！』と掲げ、お客様へのアプローチ強化と様々な情報提供を心掛けるよう取り組んでまいりました。

しかし、一昨年に続き依然としてフォロー不足を要因とする苦情割合が高いことから、今年度の上期においても引き続きアフターフォローの重要性を意識し、重点項目を

『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！』と設定しました。

これからもより丁寧なアフターフォローを実行することにより、お客様満足度の向上に努めてまいります。