

【お客さま本位の業務運営】のための KPI 設定について

2021 年 7 月 1 日策定

私たちは、お客さま本位の業務運営を推進するにあたり、その水準や進捗度、周知度を検証するため、下記のとおり KPI を設定し、一定期間ごとにその内容等をチェックし、改善に努めてまいります。

なお、この検証において、これらの内容が実態にそぐわないと判断された場合については、都度見直しを実施し、更なるお客様本位の業務運営に資する内容に変更をしてまいります。

① 3ヶ月脱落率 【目標 半期2件以下】

私たちは、お客様へのサービスを何より「お客様のご意向に沿った保険募集を行い、ご理解・ご納得が得られること」が重要であると考えます。そのためにもお客さまとの対話を通じ、お客さま本位の募集であるかを常に心掛け、未成熟契約を未然に防いでまいります。よって、今期は新契約後一定期間の継続をモニタリング項目として設定いたします。

② 37か月継続率 【目標 90%以上】

私たちは、保険という長きにわたる大切なご契約を、お客さまからお預かりさせて頂く仕事（志事）としています。保険のご加入にあたっては、お客さまにいかに誠意をもって接し、いかにお客さまのご意向や知識、経験、財産の状況などに合致した保険内容・保障内容をお勧めしているかが最も大切であると考えます。その結果、ご契約を頂き、また長きに渡り保険契約をご継続いただけるものであります。これを計る指標として保険契約の継続率をモニタリング項目として設定いたします。

③ ペーパーレス契約率 【目標 80%以上】

私たちは、お客さま本位の業務を行うためには「お客さまに利便性の高い手続きをご案内しているか」が大切であると考えます。手続きが簡便であり、かつ保険成立も早いペーパーレス募集を推進しています。それを計る指標としてペーパーレス契約率をモニタリング項目として設定いたします。