

## お客さま本位の業務運営のための KPI 設定について

当代理店は、お客さま本位の業務運営を推進するにあたり、その水準、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、さらなるお客さま本位の業務運営に資する内容に変更をしております。

### **1. 3か月脱落率**

私たちは、お客さまサービスへの第1歩は、何より「お客さま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」が大切だと考えています。

そのためにもお客さまとの対話を通し、お客さま本位の募集が出来るように心掛け、未成熟契約を未然に防ぎます。

よって、今期は新契約後一定期間の継続率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**

私たちは、保険という長期間にわたる大切なご契約をお客さまからお預かりする仕事を生業としています。

よって、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するか、またいかにお客さまの意向、知識や経験、財産の状況などに合致した保険内容をお勧めしているかが鍵だと考えており、これらの提案にご満足いただいた結果としてご加入いただき、また長きにわたって保険契約をご継続いただけるようになるものと考えます。

したがって、そ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**

私たちは、お客さま本位の営業を行うためには「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ております。

そのため、手続きが簡便であり、成立も早いペーパーレス募集を推進しております。

よって、今年度は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。

以 上