

「お客さま本位の業務運営に関する方針」に係る成果指標

当社では2020年8月に「お客さま本位の業務運営に関する方針」を定め、それに基づく取組状況を図る成果指標を選定し、公表いたします。

なお、以下指標については今後定期的に公表するとともに、必要に応じ見直しを行い、改善を図ることにより良い運営を目指します。

※KPIとはkey performance indicatorの略で、主要業績評価指標です

1. 自動車保険継続率及び生保継続率

	K P I	2019年度
自動車保険継続率	96%以上	97.2%
生保継続率	97%以上	99.1%

2. お客さまの声受付件数

	K P I	2019年度
苦情件数	10件以下	9件
内、再発防止策を実施し、企業活動に活かした件数	—	4件
意見要望件数	—	2件
お褒め件数	—	3件

3. 資格取得状況

	K P I	2019年度
損害保険大学課程専門コース以上取得者	50%以上	47.6%
生命保険専門課程以上取得者	80%以上	80.0%