

<<お客様本位の業務運営に関する取り組み結果の公表について >>

2023年度（2023年4月～2024年3月）におけるお客様本位の業務運営に関する取り組み結果をまとめましたのでご報告いたします。目標に達しなかった項目については、社内で議論をし、改善に向け努力してまいります。

① お客様アンケートの回答率・代理店満足度（【方針1】【方針4】【方針5】の成果指標）

	2023年度目標	2023年度実績
アンケート回答率	10%	11.2%
代理店満足度	90%	90.9%

アンケート回答率、代理店満足度と目標は達成しました。引き続き、方針1,4,5に基づき、お客様のことを第一に考えより良いサービスができるよう、今後とも取り組んでまいります。

② マネーセミナー（資産形成等）実施回数（【方針1】【方針4】の成果指標）

	2023年度目標	2023年度実績
セミナー実施回数	3回	1回

目標回数には届きませんでした。次年度は金融リテラシーを身に付け、お客様へ情報を提供できるよう、セミナーを実施してまいります。

③ リスクマップの活用件数（【方針4】【方針5】の成果指標）

	2023年度目標	2023年度実績
リスクマップの活用件数	240件	278件

目標は達成しました。お客様に安心、安全を供給するにあたり、今後ともリスクマップを活用し、保険加入状況の確認を引き続き提供してまいります。

④ 生保継続率（24カ月）/損保更改率（【方針5】の成果指標）

	2023年度目標	2023年度実績
生保継続率（24カ月）	95%	91.0%
損保更改率	95%	91.9%

目標には届いておりません。今後ともお客様に最もふさわしい商品の提供に努め、長く

保険を継続してご加入いただいけるよう、取り組んでまいります。

⑤ チャレンジシートによる面談実施状況（【方針6】の成果指標）

今年度は社内事情により実施出来ませんでした。今後、全員揃い次第再開を予定しております。

次回も引き続き同様の KPI 指標にて取組結果をご報告いたします。