

## お客さま本位の業務運営に関するご報告について（KPI）

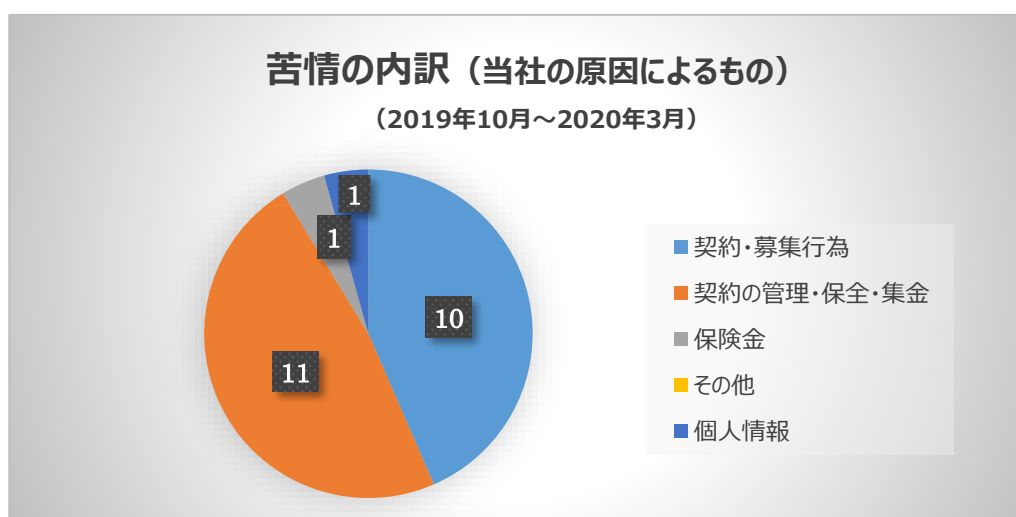
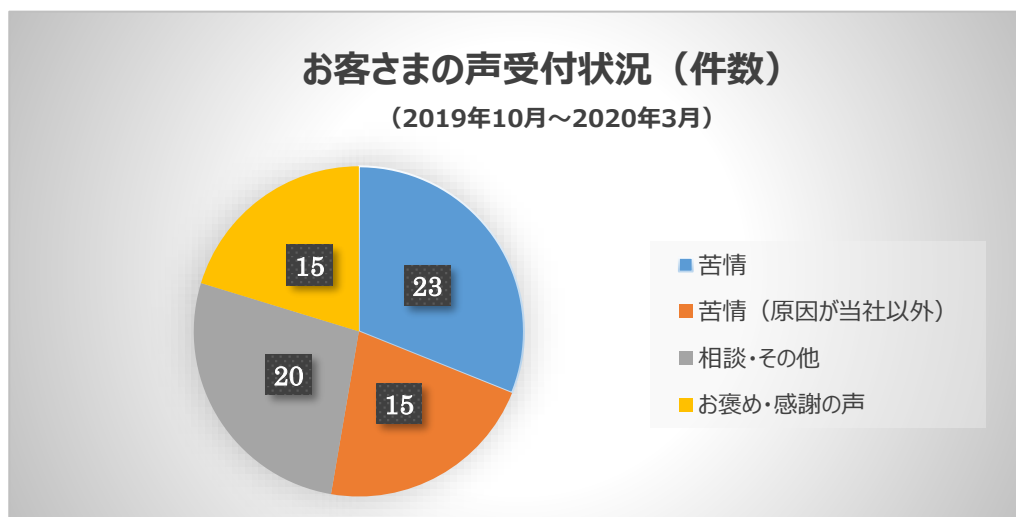
株式会社ほけんの匠は、100年先までお客さまに信頼される保険代理店を目指して、「お客さま本位の業務運営方針」を宣言し、その取り組みに関する重要業績評価指標（KPI※）を策定し公表しています。

今般、2019年度（当社会計年度）上半期（2019年10月～2020年3月）の取り組み状況をまとめましたので、ご報告いたします。

※KPI：Key Performance Indicator の略で、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標をいう。

### 方針1：「お客さまの声」（お褒めの言葉・相談・要望・苦情）の件数と属性の集約・分析

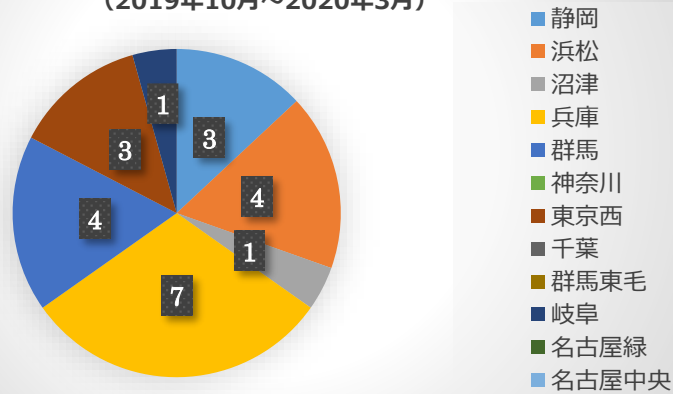
「お客さまの声」に関しては、毎月開催される支店責任者会議にて受付内容、対応履歴ならびに再発防止策（苦情受付の場合）について検証しています。



➤ 苦情の申し出につきましては、全件原因を分析し、再発防止策を講じました。

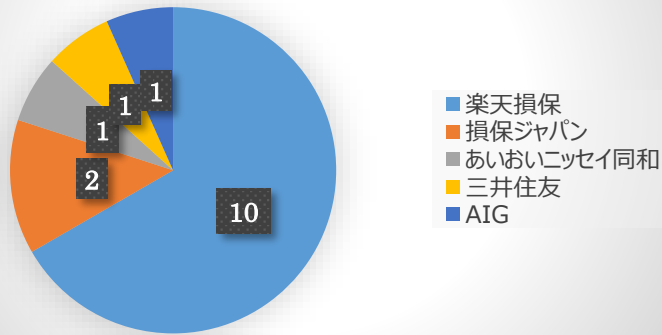
### 当社支店別の苦情受付件数

(2019年10月～2020年3月)



### 保険会社へのお客さまの声（苦情等）

(2019年10月～2020年3月)

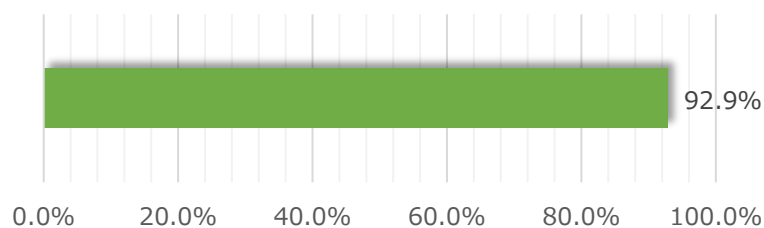


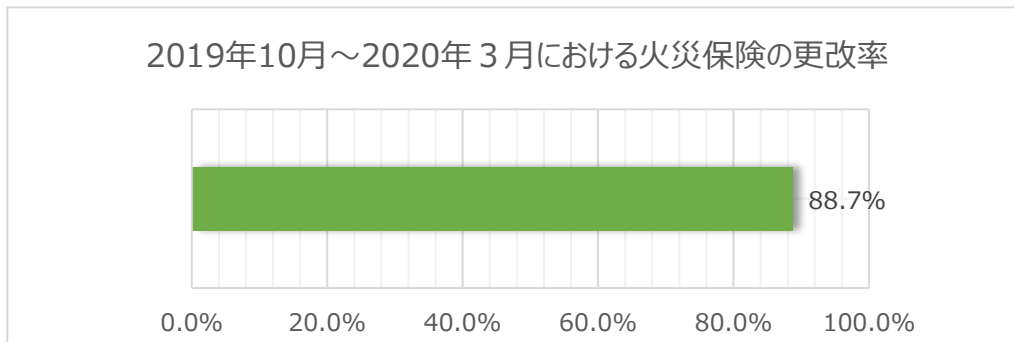
- 保険会社に対する苦情等につきましては、関係各所に報告・連携のうえ解決いたしました。
- 「お客さまの声」を宝物と位置づけ、全役職員で共有し、お客さま本位の業務運営に活かしていきます。

### 方針 2：(1) 自動車保険の継続率および火災保険の更改率の集約・分析結果（個人契約）

損害保険については、お客さまからの信頼度を図る指標として、個人契約における自動車保険の継続率および火災保険の更改率の目標を 95.0%以上に設定しています。

#### 2019年10月～2020年3月における自動車保険の継続率

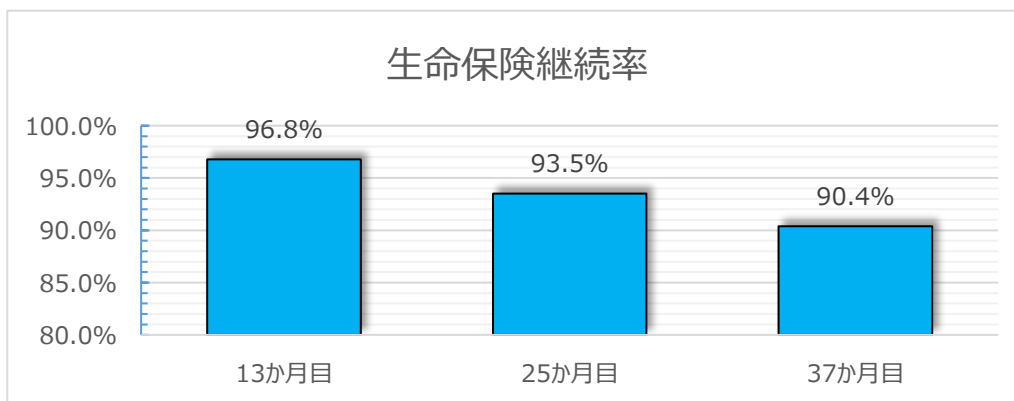




- 上半期の結果は、自動車保険の継続率 92.9% (▲2.1%)、火災保険の更改率 88.7% (▲6.3%) となりました。
- お客さまへのフォローコール等の実施を含め、安心してご継続（更改）いただけるよう努めていきます。

#### 方針 2：(2) 生命保険における継続率の集約・分析結果

生命保険につきましては、ご契約いただいたお客さまと長いお付き合いができているかを図る指標として、契約日から 13 か月目、25 か月目、37 か月目の継続率（件数）の集約・分析を行っています。当社は、13 か月以内の早期消滅率 0%を目標としています。



- 上半期の結果は、96.8% (▲3.2%) でした。
- お客さまとの対話をより重視し、お客さまが「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、最適な商品を提案していきます。