

## <<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 >>

2024 年度（2024 年 4 月～2025 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。また、適宜新たな KPI を設定し目標達成に向けて取り組んでまいります。

### 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）

|          | 2024 年度目標 | 2024 年度実績 |
|----------|-----------|-----------|
| アンケート回答率 | 10%       | 8.01%     |
| 代理店満足度   | 90%       | 100%      |

代理店満足度は達成できましたが、アンケート回収率は達成できませんでした。

今後もお客様のことを第一に考え、より良いサービスの提供につなげられるようアンケートの収集に努めてまいります。また、次回は代理店への満足度を超えた指標として、代理店推奨度を KPI として取り入れてまいります。

### 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）

|          | 2024 年度目標 | 2024 年度実績 |
|----------|-----------|-----------|
| セミナー実施回数 | 3 回       | 4 回       |

企業の事業承継に関するものも含めると 4 回開催することができました。次年度もお客様へ有益な情報を提供できるような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）

|             | 2024 年度目標 | 2024 年度実績 |
|-------------|-----------|-----------|
| リスクマップの活用件数 | 240 件     | 304 件     |

目標は達成しました。お客様に安心・安全を提供するにあたり、今後ともリスクマップを活用し、保険加入状況の確認を行ってまいります。

### ④ 生保継続率（24 カ月）/損保更改率 （【方針 5】の成果指標）

|              | 2024 年度目標 | 2024 年度実績 |
|--------------|-----------|-----------|
| 生保継続率（24 カ月） | 95%       | 92.7%     |
| 損保更改率        | 95%       | 93.5%     |

前年度よりも継続率は改善したものの目標には届いておりません。その理由としては、ご契約者様への継続したアフターフォローが不足してしまったこと、解除・失効後に入り直しを

したお客さまが早期で再解除・再失効になってしまったこと等が要因にあったと考えております。今後もお客様に最もふさわしい商品を提供し保険を長く継続してご加入いただけるよう、継続したアフターフォローや保険引受にあたっての精査に力を入れてまいります。

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）

社内事情により実施出来ませんでした。今後も実施予定はないため、異なる指標を KPI として掲げてまいります。

次回も 1 年間の活動結果を取りまとめ、ご報告いたします。