

『顧客本位の業務運営に関する取組方針』に対応するKPI

1. 生命保険・新契約件数（2020年2月1日～2021年1月31日の1年間）

	総件数	内、個人	内、法人
生命保険	5,064件	4,442件	622件
損害保険	9,818件	6,608件	3,210件

2. 生命保険・継続率

2020年2月1日～2021年1月31日の1年間で新しくお預かりした、ご契約件数の上位3社の継続率です。
継続率は各社の定める基準によります。

アクサ生命保険株式会社 ※ MOF25 **95.9%**

東京海上日動あんしん生命保険株式会社 ※ IQA24 **95.1%**

ネオファースト生命保険株式会社 ※ 契約維持率 **97.8%**

※ MOF25とは？

過去の一定期間に成立したご契約のうち、保険料払込回数が25回以上あったものの割合

※ IQA24とは？

過去2年間に成立したご契約のうち、現在有効なものの割合

3. 損害保険・更改率

2020年2月1日～2021年1月31日の1年間で、当社で契約件数が一番多い東京海上日動火災保険の自動車保険契約更改率です。

東京海上日動火災保険株式会社 **90.7%**

※ 当年対象件数 = 1,402 内、当年更改件数 = 1,271

新規でご契約をいただいた お客様へのアンケート結果（2021年度）

到着件数(2020年9月～2021年8月)

年月	WEB	紙	総計
2020年9月	3	28	31
2020年10月	8	70	78
2020年11月	9	81	90
2020年12月	11	66	77
2021年1月	11	68	79
2021年2月	7	62	69
2021年3月	11	86	97
2021年4月	10	65	75
2021年5月	9	52	61
2021年6月	12	73	85
2021年7月	10	78	88
2021年8月	3	62	65
総計	104	791	895

項目別の件数について

	満足	やや満足	普通	総計
個数 / 1.お客様の話をしっかりと伺い出来ましたでしょうか？	874	13	8	895

	満足	やや満足	普通	総計
個数 / 2.お客様の想いは伝わりましたでしょうか？	869	17	9	895

	満足	やや満足	普通	総計
個数 / 3.提案内容にご満足頂けましたでしょうか	869	21	5	895

	満足	やや満足	普通	総計
個数 / 4.募集人の姿勢・態度には好感を持ってましたでしょうか	877	13	5	895

	満足	やや満足	普通	総計
個数 / 5.募集人の知識レベルには満足頂けましたでしょうか	876	9	10	895

	用事の都度	年1回	2年に1回	年2回	年3.4回	その他	総計
個数 / 6.今後、募集人よりどれくらいの頻度で連絡をご希望されますでしょうか	829	40	6	7	1	12	895

お客様からのコメント

- ・親切に的確な説明をして頂けた
- ・保障がもてて安心できた
- ・とても満足できる対応だった
- ・迅速に親切に対応していただき感謝している
- ・将来の財産形成に対し、見直すタイミングで良い提案を頂けた
- ・他に良い商品があれば、紹介して欲しい

契約から5年目を迎えた お客様へのアンケート結果（2021年度）／個人のお客様

アンケート到着件数 (2021年2月19日～4月12日)	
	件数
個人	232
個人（未記入）	1
法人	24
総計	257

質問項目別の件数について								
1.現在ご加入中の保険に満足されていますか？	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	記入なし	総計	
	112	48	61	9	2	0	232	
2.現在の担当者に満足されていますか？	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	記入なし	総計	
	163	24	31	7	5	2	232	
3.今後、担当者よりどのくらいの頻度で連絡を希望されますでしょうか？	連絡方法	記入なし	その他	2年に1回	年1回	用事の都度		総計
	◆訪問	5	28	7	16	176		232
	◆電話・メール	8	16	6	21	181		232
4.イデアルライフ、又は担当者にご要望はございますでしょうか？（※1枚で複数回答✓有）	その他	保障内容の見直しがしたい	資産形成などのアドバイスが欲しい	加入中の保障内容を教えて欲しい	新商品などの情報提供をして欲しい	担当者に訪問して欲しい（挨拶など）	記入なし	総計
	82	21	41	24	24	8	58	258
5.ライフスタイルに変化はございませんか？ 枚で複数回答✓有）	（※1	記入なし	マイホームを購入した （又は購入予定）	子供が進学した （又は予定）	子供が生まれた （又は予定）	結婚した（又は予定）	その他 （定年した）	総計
		182	8	25	16	3	1	235

お客様からのコメント		
1.現在ご加入中の保険に満足されていますか？	2.現在の担当者に満足されていますか？	4.イデアルライフ、又は担当者にご要望はございますでしょうか？
(満足) ・生活状況や家族の状況に応じたプラン等提案して頂き、必要な保険に加入できているから ・無駄がなく、出費を抑えることが出来るから ・ライフスタイルに合った保険をご提案していただいていると思う ・万が一にしっかり備えることができています (やや満足) ・担当者さんが状況に合わせて提案してくれている ・介護、入院などいろいろな面に備えた保険となっている (普通) ・条件が良いのがあればもっといいが、特にない ・月々の支払額が適切であり、保障内容が充実しているから (やや不満) ・必用な物、安心を得られる物に加入しているが、家計は圧迫されている ・このままでもいいのか、やや不安がある為 (不満) ・「社名変更のお知らせ」以来、音沙汰がない	(満足) ・すぐに対応してくれ、私の希望する内容を聞き取り、何種類かの提案をいつもしてくれるから ・今後の状況に合わせてライフプランを考えて下さり、大変頼りにしている ・困った際もすぐ対応して下さいし、説明が分かりやすく丁寧な方と思う (やや満足) ・保険の「押し売り」がなく、適切な商品をアドバイスして下さいから ・その時その人に合った商品を出して提案してくれる ・メリット、デメリットも教えてくれる (普通) ・アフターフォローをして頂けるとうりがたい ・加入保険の知識がない私をサポートいただいているが、面談での確認をお願いできれば助かる (やや不満) ・担当者が代わってから面識もなく、担当交代のハガキのみで連絡のない為、判断できない (不満) ・担当変更のハガキが送られてきただけで会ったこともないから、担当者が誰なのかも分からない	・その都度、見直し等、時代情勢等に合わせてアドバイス頂ければと思う ・担当者が分からないので、1年に1度でいいから担当者名の書類を送って欲しい ・ライフスタイルに合った保険をご提案していただいていると思う ・必要な時に連絡を取り合えれば良く、たまに安否確認の連絡を頂きたい ・保障内容の見直しを考えているので、その時お願いしたい ・現状で満足しており、長いお付き合いをお願いしたい

契約から5年目を迎えた お客様へのアンケート結果（2021年度）／法人のお客様

到着件数 (2021年2月19日～4月12日)	
	件数
個人	232
個人（未記入）	1
法人	24
総計	257

項目別の件数について							
1.現在ご加入中の保険に満足されていますか？	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	記入なし	総計
	15	3	5	0	0	1	24
2.現在の担当者に満足されていますか？	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	記入なし	総計
	22	0	1	0	1	0	24
3.今後、担当者よりどのくらいの頻度で連絡を希望されますでしょうか？	連絡方法	記入なし	その他	2年に1回	年1回	用事の都度	総計
	◆訪問	0	0	0	0	24	24
	◆電話・メール	0	0	0	0	24	24
4.イデアルライフ、又は担当者にご要望はございますでしょうか？（※1枚で複数回答✓有）	その他	保障内容の見直しがない	資産形成などのアドバイスが欲しい	加入中の保障内容を教えて欲しい	新商品などの情報提供をして欲しい	担当者に訪問して欲しい（挨拶など）	総計
	10	0	6	1	4	2	27
5.ライフスタイルに変化はございますか？	記入なし	マイホームを購入した（又は購入予定）	子供が進学した（又は予定）	子供が生まれた（又は予定）	結婚した（又は予定）		総計
	21	0	2	0	0		23

お客様からのコメント

1.現在ご加入中の保険に満足されていますか？

(満足)

- ・損金計上できる保険、自動車、P.Lなど今は、あちこちに縁により加入していたものを出来る限りイデアルライフに一本化している
- ・必要に応じて対応して頂いている
- ・毎回丁寧に説明していただいている
- ・こちらのタイミングでいつもご提案して頂いている
- ・入りたくて入った保険なので満足している

(やや満足)

- ・銀行だと、解約する保険は満期まで我慢するので計画的にことが進められる

2.現在の担当者に満足されていますか？

(満足)

- ・当社の税理士が、私の年金はもらえないと言っていたのに、御社の営業さんは「そんなことありません、年金はもらえますよ」とコンサルタントして下さり、それが本当だったのに驚いた
- ・説明が丁寧で信頼できる
- ・自分達に合った内容の商品を提案していただき、親身になって聞いていただけている
- ・こちらが提案、役に立つ提案を都度行っていただいている
- ・毎回丁寧に説明してくださっている
- ・素早い対応をしていただいている
- ・こちらのタイミングでいつもご提案して頂いている
- ・いつも丁寧に迅速な対応していただいて、とても助かっている
- ・新しい情報を次から次へと教えてくれている

(不満)

- ・契約時以外は来ない

4.イデアルライフ、又は担当者にご要望はございますでしょうか？

(その他)

- ・満足している
- ・お世話になっているので特になし
- ・新しい情報を教えてくれるので今までで良い
- ・きちんといただいているのでない
- ・新商品などの情報提供をして欲しい
- ・資産形成などのアドバイスが欲しい（月1～2回は電話をもらっている）