

『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（2021年2月1日～2022年1月31日の1年間）

	総件数	内、個人	内、法人
生命保険	4,688件	3,886件	802件
損害保険	7,420件	4,900件	2,520件

2. 生命保険・継続率

2021年2月1日～2022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 **95.5%**

ネオファースト生命保険株式会社 ※ 契約維持率 **96.4%**

東京海上日動あんしん生命保険株式会社 ※ IQA24 **94.3%**

※ 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

2021年2月1日～2022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 **91.9%**

※ 当年対象件数 = 1,900 内、当年更改件数 = 1,747

新規でご契約をいただいた お客様へのアンケート結果（2022年度）

到着件数(2021年2月～2022年1月)

行ラベル	WEB	紙	総計
2月	7	62	69
3月	11	86	97
4月	10	65	75
5月	9	52	61
6月	12	73	85
7月	10	78	88
8月	3	62	65
9月	12	82	94
10月	12	54	66
11月	6	48	54
12月	7	46	53
1月	9	33	42
総計	108	741	849

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？	822	19	8	849

	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？	825	16	8	849

	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	821	24	4	849

	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	830	15	4	849

	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	829	11	9	849

	用事の都度	年1回	2年に1回	年2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	790	31	6	7	15	849

お客様からのコメント(1月分)

今日は、ありがとうございました。またよろしく願います。

将来の不安が無くなるようなご提案内容でした。ありがとうございました。

コロナで心配でしたが、これで安心できます。こんな医療保険があることを知りませんでした。知人にも声かけてみますので、その時はよろしく願います。

要望通り契約出来ました。

私が疑問に思うひとつひとつを全て回答してくれて大満足です。

私の現状や今後を見据えての提案で大満足です。

契約から5年目を迎えた お客様アンケート結果（2022年度）／個人のお客様

アンケート到着件数
(2022年3月10日～4月14日)

	件数
個人	126
個人（未記入）	0
法人	9
総計	135

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	
	61	20	41	1	2	1	126	
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	
	88	9	25	1	2	1	126	
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	用事の都度	年1回	2年に1回	その他	記入なし	総計	
	◆訪問	92	21	1	6	6	126	
	◆電話・メール	97	17	3	5	4	126	
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	担当者に訪問して欲しい（挨拶など）	新商品などの情報提供をして欲しい	加入中の保障内容を教えて欲しい	資産形成などのアドバイスが欲しい	保障内容の見直しがない	記入なし	総計
	36	5	12	14	22	10	27	126
5.ライフスタイルに変化はございますか？（※1枚で複数回答✓有）	結婚した（又は予定）	子供が生まれた（又は予定）	子供が進学した（又は予定）	マイホームを購入した（又は購入予定）	その他	記入なし	総計	
	1	10	12	5		98	126	

お客様からのコメント

<p>1.現在ご加入中の保険に満足されていますか？</p> <p>(満足)</p> <ul style="list-style-type: none"> 担当の方としっかり話し合っただけで満足している。 見直しをもらった際、 unnecessaryな保険は切り替えたり払い済みなどにもらった。 ライフスタイルに合った保険を紹介して頂き満足しています。長くかける事により複利でお得に。とても満足です。 これまでも、これからも担当者の方を信頼しますので、段々退職等の人生の節目や経済的な事等考えると保険に入っていて良かったと思います。 <p>(やや満足)</p> <ul style="list-style-type: none"> 金額的には満足していますが、他社広告等を見ると新しいプランもたくさん出ていて、気になる点が「やや満足」としました。 急ぎの時でも必ず連絡がとれる。 <p>(普通)</p> <ul style="list-style-type: none"> 内容に不満はありません。保険料の支払いでクレカ決済を使用できるようになると嬉しいです。 まだいいのがあるか？今のがベストなのか？ <p>(やや不満)</p> <ul style="list-style-type: none"> 自分の入っている保険がどんなもので、どうなっているのかよく分からない。 <p>(不満)</p> <ul style="list-style-type: none"> 同じ保険会社で条件がいいものがあつた。（同じような保障内容で） 	<p>2.現在の担当者に満足されていますか？</p> <p>(満足)</p> <ul style="list-style-type: none"> 私の家庭に必要な保険ははっきり必要ないと教えてくださり、無理のない保険設計をして下さるので信頼できる。 相談したい事がある時、速やかに丁寧に対応して下さるから。こちらの要望に真摯に対応して下さるから。 保険の変更や手続き等、とても親切丁寧に説明していただき大変お世話になっております。連絡もすぐに返信があり、信頼ある方だと思います。ありがとうございます。 いつも忙しい中迅速に対応して下さり感謝しております。これからも信頼して任せてお願いますのでその為にも担当の方の健康をお祈りさせていただきます。いつもありがとうございます。 <p>(やや満足)</p> <ul style="list-style-type: none"> ライフプラン提示→商品→契約後→見直し。ライフステージ（契約者が考えるタイミング）一般的な平均的タイミングではなく、個々の事情に寄り添うことが良いと思う。 分からないときは説明してもらえし助かっている。 <p>(普通)</p> <ul style="list-style-type: none"> 給付金の手続きが迅速です。連絡をすれば対応が早い。 以前の担当者さんから代わり、それからはあまり関わりがなくなりました。 <p>(やや不満)</p> <ul style="list-style-type: none"> 担当者がわからない。 <p>(不満)</p> <ul style="list-style-type: none"> 全く連絡が無いから。 	<p>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？</p> <ul style="list-style-type: none"> 定期的に訪問していただいているので問題ないです。気になる事などには迅速に対応してもらってます。 もし、今契約しているものよりいいものがあるのであれば。 見直しをしたいというよりは、現在結婚して妊活しているので見直しをした方がよいのかなあと考え中。受取人の変更など。 消費者は保険会社スタッフから得る商品内容＝知識となるが分かりにくいことが多い。会社の方針、スタッフ教育などは、商品以外、例えば傾聴態度・距離感・相互理解の工夫など契約者目線がベースにあると良いと思います。 現状の掛金で、保障内容が今よりも充実できるかを教えて欲しい。 リスクが有るので解約しないが、本心は解約したい。 要望は特にありません。年末もカレンダーを持参してくださいました。 特にない。これからも今まで通りの付き合いで大切にしていきたい。 もし、今契約しているものよりいいものがあるのであれば。 今度、主人と子供の保険加入の相談に乗って欲しい。 今のままで充分です。 今の所、大丈夫です。もう少ししたら相談するかも知れません。 今は良いですが、何かあればまた相談させていただきます。 急いだことではありませんが、現状を確認してみたい。
--	--	---

契約から5年目を迎えた お客様アンケート結果（2022年度）／法人のお客様

アンケート到着件数
(2021年2月19日～4月12日)

	件数
個人	126
個人（未記入）	0
法人	9
総計	135

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
	4	3	2	0	0	0	9

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
	7	1	1	0	0	0	9

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	用事の都度	年1回	2年に1回	その他	記入なし	総計
	◆訪問	8	1	0	0	0	
	◆電話・メール	8	1	0	0	0	

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	担当者に訪問して欲しい（挨拶など）	新商品などの情報提供をして欲しい	加入中の保障内容を教えて欲しい	資産形成などのアドバイスが欲しい	保障内容の見直しがあった	記入なし	総計
		1	3	1	3	1	0	9

5.ライフスタイルに変化はございませんか？	結婚した（又は予定）	子供が生まれた（又は予定）	子供が進学した（又は予定）	マイホームを購入した（又は購入予定）	記入なし	総計
	0	0	0	0	0	

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？
<p>(満足)</p> <p>金子社長のアドバイスで加入した保険です。内容等、弊社は今自信を持って運営にさせて頂いております。</p> <p>保障や納税準備等、会社の態勢が構築されてきている。役員・社員の保障も充実してきている。</p>	<p>(満足)</p> <p>金子社長を全面的に信頼しております。</p> <p>いつも弊社の現状や今後の方針に合わせた商品の提案を下さり感謝しております。</p> <p>個人でも会社でもお世話になっており、他にはない提案力と細やかなアドバイスには大変満足しております。</p> <p>こちらが望む商品の提案をして頂ける。何かあったとき迅速な対応を行って頂ける。</p>	<p>(その他)</p> <p>いつもご対応頂き感謝しています。引き続き宜しくお願い致します。</p>
<p>(やや満足)</p>	<p>(やや満足)</p>	