

『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・損害保険の契約件数（2022年2月1日～2023年1月31日の1年間）

	総件数	内、個人	内、法人
生命保険	4,055件	3,307件	748件
損害保険	3,287件	2,178件	1,109件

2. 生命保険・継続率

2022年2月1日～2023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。

メットライフ生命保険株式会社 ※ MOF37 **93.6%**

アクサ生命保険株式会社 ※ MOF25 **94.1%**

東京海上日動あんしん生命保険株式会社 ※ IQA24 **97.0%**

※ MOF25(37)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(37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

2022年2月1日～2023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 **86.4%**

※ 当年対象件数 = 811 内、当年更改件数 = 701

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(2022年2月～2023年1月)

行方	WEB	紙	総計
2月	3	75	78
3月	5	75	80
4月	3	80	83
5月	7	61	68
6月	16	56	72
7月	12	76	88
8月	7	93	100
9月	8	84	92
10月	4	64	68
11月	5	54	59
12月	0	79	79
1月	4	66	70
総計	74	863	937

項目別の件数について

	満足	やや満足	普通	不満	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？	925	7	5	0	937

	満足	やや満足	普通	不満	総計
個数 / 2.お客様の想いは伝わりましたでしょうか？	927	6	4	0	937

	満足	やや満足	普通	不満	総計
個数 / 3.提案内容にご満足頂けましたでしょうか	929	6	2	0	937

	満足	やや満足	普通	不満	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	933	1	3	0	937

	満足	やや満足	普通	不満	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	928	6	3	0	937

	用事の都度	年1回	2年に1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	888	24	7	18	937

お客様からのコメント(12月分)

- ・見直しのアドバイスありがとうございました。安心してお任せ出来ます。
- ・「満足」の上ってないんですが？最高でした！！
- ・丁寧な説明・対応をしていただき、とても良かったです。
- ・とてもしっかり聞いていただきました。今後ご相談させて下さい。本当に有難うございます。
- ・我が家の為にいつもありがとうございます。今後よろしく願います。ずっと元気でいて下さいね。
- ・いつも大変お世話になっています。積立型の医療保険があるとは知りませんでした。いい商品をありがとうございました。老後が楽しみになりました。

契約から5年目を迎えた お客様アンケート（2023年度）／個人のお客様

到着件数

(2023年3月31日～5月16日)

	件数
個人	67
個人（未記入）	0
法人	10
総計	77

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
	41	11	15	0	0	0	67

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
	50	5	10	1	0	1	67

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	51	7	2	6	1	
	◆電話・メール	54	8	1	4	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？	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
	26	0	11	1	14	5	9	66

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）	（又）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	4	13	2	26	20	66

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> <ul style="list-style-type: none"> 少ない掛け金の中、しっかりプランを組んで下さった為、とても満足しています。 現在必要な保障と、将来必要な貯蓄のバランスが丁度良いと思う。 担当の方がとても詳しく、私達家族の事を考えて、色々な提案をしてくださったり、相談に乗ってくださるので感謝しています。 以前加入していた保険内容よりも満足のいく内容であり、かつ金額も安くなった。 <p>(やや満足)</p> <ul style="list-style-type: none"> 保険の内容には満足ですが…前回加入していた物に比べると保険料が少し高くなりました。年齢的に仕方がない事は理解していますので『やや満足』にさせていただきました。 医療保険・年金・まんべんなく入れていると思う。 変動型なので月々の保険料が変わる為。 <p>(普通)</p> <ul style="list-style-type: none"> 特に今のところよし悪しが判断つきにくいので。 そろそろ見直しをした方が良いのか？ 悩命中。 料金が手頃だから。 	<p>(満足)</p> <ul style="list-style-type: none"> とても親切でいつも迅速にご対応頂いている為、とても満足しています。 担当の方は、こちらのライフスタイルに合った提案をしてくれ、非常に助かっている。 『何故、そうなのか』を解りやすく説明してもらえ。経済面等を踏まえ、考えられるリスク等も考えてくれる。保険セールスにありがちな『欲』を感じられない人柄が好ましい。 <p>(やや満足)</p> <ul style="list-style-type: none"> 何かあった時、すぐ対応してくれている。 遠いしあまりお会いしたりはできていませんが、必要な時には助けになっていただけると信じているので。 <p>(普通)</p> <ul style="list-style-type: none"> 1年に1回、話に来ていただけると安心する。保険の見直しをしたい時もあるので。 <p>(やや不満)</p> <ul style="list-style-type: none"> まだお会いしたことありません。 <p>(未回答)</p> <ul style="list-style-type: none"> 担当者が明確でない。 	<ul style="list-style-type: none"> 用事がある時の対応で満足している。 いつも電話をすれば対応していただいているので、新たな要望はありません。 特になし。現状で安心しています。 以前はお誕生月にプレゼントを送っていた。コロナも落ち着いたので、以前のように戻して欲しい。 現時点で要望等はなし。 満足しています。 複数ある為、確認したい。 豪ドル建の保険で、円高になった時解約した方が良かったのでは、と思っているので連絡があれば良かったかも。 加入の予定はないので、訪問等なくてよい。 加入中の保険や他のお得な情報があれば教えてほしい。 ライフイベントの都度の見直し。

契約から5年目を迎えた お客様アンケート結果（2023年度）／法人のお客様

到着件数

(2023年3月31日～5月16日)

	件数
個人	67
個人（未記入）	0
法人	10
総計	77

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
	6	1	3	0	0	0	10

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	0	3	0	0	0	10

3.今後、担当者よりどのくらいの頻度で連絡を望まれますでしょうか？	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	2	0	0	0		10
	◆電話・メール	9	1	0	0	0		10

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らいい	記入なし	総計
		0	0	0	1	1	8	10

5.ライフスタイルに変化はございますか？	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	1	9

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) ・必要な保障を確保(必要な分だけ)合わせて資産形成にも役立っている。 ・保障がありながら将来に向けての貯蓄ができています。		(満足) ・とても満足。 ・定期的に提案してもらえる(会社に合った保険内容)。 ・面白くて頼りになる。 ・詳しく丁寧に説明して下さい。			(その他) ・これからも宜しくお願いします。		
(やや満足)		(やや満足)					