

# 『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（2023年2月1日～2024年1月31日の1年間）

	総件数	内、個人	内、法人
生命保険	3,161件	2,726件	435件
損害保険	4,371件	3,184件	1,187件

## 2. 生命保険・継続率

2023年2月1日～2024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。

ネオファースト生命保険株式会社	※ IQA13	98.4%
ソニー生命保険株式会社	※ IQA24	99.1%
チューリッヒ生命保険株式会社	※ IQA24	96.8%

※ IQA24（13）とは？

過去24か月（13か月）に成立したご契約のうち、現在有効なもの割合

## 3. 損害保険・更改率

2023年2月1日～2024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	82.3%
----------------	-------

※  $\frac{\text{当年分子（挙績）}}{\text{当年分母（挙績）}}$  で算出

## 新規でご契約をいただいた お客様へのアンケート結果（2023年度）

### 到着件数(2023年2月～2024年1月)

行ラベル	WEB	紙	総計
2月	4	75	79
3月	1	83	84
4月	2	82	84
5月	3	65	68
6月	1	61	62
7月	4	88	92
8月	5	55	60
9月	3	86	89
10月	4	73	77
11月	6	85	91
12月	8	79	87
1月	2	72	74
総計	43	904	947

### 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	14	8	0	947

	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？	928	12	7	0	947

	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	10	8	0	947

	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	931	8	8	0	947

	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	924	16	7	0	947

	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	904	32	6	5	947

### お客様からのコメント(1月分)

- ・保険内容等(申請等)で、分からないことについて、今後も教えて頂けると助かります。
- ・ありがとうございます。

# 契約から5年目を迎えた お客様アンケート結果（2024年度）／個人のお客様

アンケート到着件数  
(2024年1月29日～3月4日)

	件数
個人	106
法人	14
総計	120

## 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	
	64	25	17	0	0		0	106	
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	
	92	4	10	0	0		0	106	
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	91	8	1	5	1		106	
	◆電話・メール	94	7	1	2	2		106	
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	保障内容の見直しをしたい	両親の相続・介護などについて相談したい	記入なし	総計
	28	2	11	9	24	13	5	34	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

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><b>(満足)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保険全般にきめ細やかな説明があるので、又迅速な対応にも満足しています。</li> <li>・難病を抱えている中で入れる保険があるだけでも感謝してます。不満な事等ありません。</li> <li>・料金、内容、安心してお任せできております。担当様にいつも細かい部分までしっかり分かりやすく説明していただき感謝しております。</li> <li>・種類が多くて結局どの保険が自分に合っているのか分からない。そんな中、適した内容を見繕って下さっているので、感謝しております。</li> <li>・入院した際にスムーズに保険金を支払っていただけて助かりました。</li> </ul> <p><b>(やや満足)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保険適用の可否及び請求手続き、保険金の支払いが迅速。</li> <li>・同じ保障額・内容であと少し掛け金が安くなると家計が助かります。高齢になるにつれ、先がとても不安です。</li> <li>・有事の際の対応と保障内容に納得だからです！</li> </ul> <p><b>(普通)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナの際に給付金を申請したが、共済と比べて書き込み箇所も多く、支払いまでに時間がかかった。</li> <li>・医療保険に関しては、現在大きなケガや病気もなく、健康状態良好のため、保険の請求をする事がないので満足度は不明。</li> <li>・加入する時理解したつもりですが、利用しないと分からない部分があるから…。</li> </ul>	<p><b>(満足)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・細かな質問にも丁寧にに対応してくれます。信頼が出来るので友達にも紹介できます。</li> <li>・いつも担当の方が、優しく親切にご対応下さり本当に助かっています。経験豊富な方に担当して頂いているので安心感があります。</li> <li>・加入の際、遠方からお越し頂き、又、必要に応じて挨拶文や年賀状を郵送されたり契約の書類などの確に対応され、お電話頂いたり丁寧に親切である。</li> <li>・内容の見直し等もすぐに対応して下さいいつも感謝しています。こちらの要望にも細かく対応して的確なアドバイスを下さって助かっています。人生に関わる事なので担当になっていただき良かったです。</li> <li>・保険のことだけを考えるのではなく、生活、将来のことまで考えてくれるのでとても助かっています。</li> <li>・加入時より長くお付き合いさせて頂き、保険に関して見直しのタイミングが良い保険を自分達のライフプランに合わせてご提案頂いているから。</li> <li>・我が家の経済状況等を十分に考慮して、よい商品を提案してくれる。また、人あたりも良い。</li> <li>・担当者が頼りになる。親切、丁寧にに対応してくれるため。</li> <li>・マメに情報を提供して下さい。回答が早い。信頼出来るので全てをお任せしている。知識豊富。</li> </ul> <p><b>(やや満足)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・直接話を聞きたい時など、容易に相談できない(遠方な為！)が担当者の人格等には不満はない。</li> </ul> <p><b>(普通)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ほとんど担当者の方が連絡して来られない為。</li> </ul>	<p><b>(※1枚で複数回答✓有)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・現在の内容が見合っているのか分からない。契約して6年、不要なものはスリム化したい。</li> <li>・現担当の方はどんな事でも相談に乗って頂き、次の対応までがとにかく早く対応してくれる。</li> <li>・新商品で今契約中のものより、必要性があれば保障内容の情報提供して欲しい。</li> <li>・保険は苦手で、説明を聞いた時は理解できていても年数が経つと忘れてしまうので、たまに保障内容の確認の為説明に来て欲しいです。</li> <li>・今の現状で今は満足。</li> <li>・気になれば、その都度連絡しているので。</li> <li>・特にありません。十分にご対応頂いています。</li> <li>・現在、相談中です。</li> <li>・保障内容の見直しをしたい(定期的に)</li> <li>・いつも連絡が取れており、相談にのって頂いています。</li> <li>・担当者に連絡しています。</li> <li>・大満足しています。</li> <li>・今のままでよいです。</li> <li>・特にありません。現状で十分満足しています。</li> <li>・見直しがあるのでアドバイスしてほしい。</li> <li>・いつもまとめてもらって大変助かります。</li> <li>・3月までは長男の引越越しなどあり、忙しい為、4月以降で見直しをしたいと思います。</li> <li>・今のところないです。</li> </ul>

# 契約から5年目を迎えた お客様アンケート結果（2024年度）／法人のお客様

アンケート到着件数  
(2024年1月29日～3月4日)

	件数
個人	106
法人	14
総計	120

## 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	
	11	2	1	0	0	0	14	
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	
	11	2	1	0	0	0	14	
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	12	2	0	0	0	14	
	◆電話・メール	13	1	0	0	0	14	
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
	2	0	3	2	4	0	3	14
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	
	0	0	0	0	0	0	14	14

## 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><b>(満足)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・弊社に合った保険を提供して頂いております。</li> <li>・目的にあっているので満足しています。</li> <li>・その時にあったご提案だったから。</li> <li>・金額的に手頃だったから。</li> <li>・会社に合ったプランが提示されている。</li> </ul>	<p><b>(満足)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・担当の方が自分の事のように取り組んで頂いて感謝しております。</li> <li>・弊社の現状を理解し、目的にあった保険の見直しや提案をしてくれるので本当に頼りにしています。</li> <li>・分かりやすく説明して頂いて、感じが良かったから。</li> <li>・人柄が信頼出来る人だから。</li> <li>・会社の為に良い物はこちらから言わなくても紹介してくれます。更に、こちらの要望にも迅速に対応してくれ助かります。</li> <li>・いろいろマメに足を運んでくれます。</li> <li>・毎回の保険の説明、今入っている保険のまとめがとても分かりやすい。後で見てもよく分かる。</li> </ul>	<p><b>(その他)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・満足しているので特にはないです。</li> <li>・いつも教えてもらっているので満足です。</li> </ul>
<p><b>(やや満足)</b></p>	<p><b>(やや満足)</b></p>	
<p><b>(普通)</b></p>	<p><b>(普通)</b></p>	