

弊社取組方針やお客さま本位の業務運営定着度合を
客観的に評価するための自主的な成果指数(KPI)

(2023 年度実績)

1. 生命保険継続率

取扱推奨3社の継続率(目標値:MOF13 IQA12 95%)

保険会社	指標	2023年3月末	目標との差
メットライフ生命	MOF13	93.8%	-1.2%
オリックス生命	MOF13	100.0%	+5.0%
東京海上あんしん生命	IQA12	100.0%	+5.0%

メットライフ社継続率については担当者退職による特殊要因にて個別に対応済。また、早期解約や失効契約についても個別に原因を把握し、取扱担当者ヒアリングの上今後の募集活動に活かすべく社内で情報共有いたします。

2. 意向把握シートの検証によるセールスプロセスの状況把握

商談記録と意向確認が適正に行われているかの確認

高齢者募集対応、特定保険商品の手数料説明と適合性確認、乗換募集時のチェック等が適正に行われているかの確認

2023 年度意向確認シートの状況

申込件数	458 件
意向確認シート	316 先

2023 年度において、新しくお預かりした上記すべての契約の商談記録の内容チェックを行い、お客様のご意向に沿った募集活動が行われているかを管理部門にて確認しました。

特に今期から高齢者募集、乗換契約、特定保険商品に関して取扱者確認シートの作成も義務付けることで募集時の説明、確認漏れを防止すべく取組いたしました。

今後もお客さまとの商談記録をこまめに記録し、証跡に残すことで今後のフォロー活動のサービス向上に努めてまいります。

3. お客様の声の内容検証と経営への反映 お客さまの声の全容把握と申し出内容の検証

2023 年度「お客さまの声」申し出状況

お客さまの声	ご不満	お褒め	ご要望	合計
件数	14	14	60	94

不満については担当者退職に関するもの 7 件、保険金請求、支払に関するもの 3 件、その他 4 件。全て真摯に受けとめ、早急な対応にて改善を図り全て対応、解決済です。

保険金請求等の手続きについても、お客様に対して経過報告を含めてそのスキームをわかりやすくお伝えすることを全社員で再確認いたしました。指導再発防止を念頭に社内にて研修会等で事例共有も行いました。

ご要望についても退職者に関する問い合わせが大半であり、全て対応済です。

4. 社員に対する研修の回数とその内容 適正な研修が行われるかの検証

2023 年度社内研修実績

研修内容	コンプライアンス 研修	取扱保険会社 による商品研修	スキルアップ 研修	合計
開催回数	7	19	7	33

上記の他、個別の販売指導はもとより、取扱保険会社主催の勉強会や日本 FP 協会等が開催する社外研修にも積極的な参加を奨励し、社員全員の能力向上に努めるとともに相互研鑽を図りました。