

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)

(2022 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	95.0%	±0.0%
オリックス生命	MOF13	96.8%	+1.8%
東京海上あんしん生命	IQA12	100.0%	+5.0%

上記結果に安閑することなく、更なる継続率向上に向け、早期解約や失効契約については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

特定保険商品等の手数料の説明、高齢者対応が適正に行われているかの確認

2022年度意向確認シートの状況

申込件数	452件
意向確認シート	361先

2022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。併せて、特定保険商品の手数料の説明、高齢者対応が適正に行われているかも確認しました。

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

2022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	10	6	117	133

不満については担当者退職に関するもの4件、保険金・給付金支払に関するもの2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るとともに再発防止を念頭に社内にて事例共有しました。また、ご要望については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

2022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	17	7	31

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。