

お客様本位の業務運営のための取組み状況について

お客様にとって『一生涯のパートナー』宣言に基づくお客様本位の業務運営に関する方針・取組み状況の成果に関して、以下の指標を公表致します。取組み及びその成果指標に関しては、定期的に更新・見直しを行い、更なるお客様本位の業務運営を目指します。

1. ご契約件数

ご契約いただいた件数は、お客様にとって『一生涯のパートナー』宣言での取組み結果として非常に重要な指標と考えます。

2021年5月末時点の商品種目別ご契約件数に関しては、以下の通りです。前期末比 3,900件増加

ご契約件数増加と多種目の販売は、お客様の様々なご意向に沿いながら満足の高い商品を販売している表れと考えております。

ご契約件数

2021年5月末時点

| 生命保険 | 計 | 定期死亡 | 終身死亡 | 医療 | がん | 介護 | 年金 | 学資 | その他 |
|---------|--------|-------|-------|--------|-------|-----|-----|-------|-----|
| (単位:件数) | 41,346 | 5,362 | 9,619 | 18,083 | 3,975 | 285 | 603 | 3,086 | 333 |

| 損害保険 | 計 | 自動車 | 火災 | その他 |
|---------|--------|-------|-------|-------|
| (単位:件数) | 10,950 | 5,443 | 3,299 | 2,208 |

| | |
|----------------|--------|
| 総件数 (単位:件数) | 52,296 |
|----------------|--------|

2. 生命保険継続率

保険を通じてお客様が大切にしているものを守るために、長くご契約を継続いただくことは非常に重要なことです。継続率はお客様にご納得いただいた上でお申込いただいているか、アフターフォローを十分に行っているかを示す非常に重要なものです。

過去3年間の13ヶ月目、37ヶ月目の継続率（契約件数に対し13ヶ月目、37ヶ月目で有効である件数）は、以下の通りです。

| 生命保険継続率 | 2019年5月末時点 | 2020年5月末時点 | 2021年5月末時点 |
|----------|------------|------------|------------|
| 13ヶ月目継続率 | 95.0% | 95.2% | 96.4% |
| 37ヶ月目継続率 | 88.2% | 87.9% | 85.5% |

3. お客様の声

お客様にとって当社が「一生涯のパートナー」であるかどうかは、お客様が評価することとなります。お客様の声を活かし、更なる業務運営の向上・改善に努めます。

過去3年間のお客様の声の受付状況は、以下の通りです。

お客様からいただいたご不満・苦情は発生原因、再発防止策を講じて改善に取り組んでおります。

| お客様の声受付状況 | 2018年6月～2019年5月 | 2019年6月～2020年5月 | 2020年6月～2021年5月 |
|-----------|-----------------|-----------------|-----------------|
| お褒め感謝の声 | 213件 | 421件 | 593件 |
| ご不満・苦情 | 8件 | 8件 | 8件 |

最終更新日：2021年12月