

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『一生涯にわたるパートナー』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『一生涯にわたるパートナー』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。

2019年5月末時点の件数に関しては、以下の通りです。

ご契約件数

2019年5月末時点

生命保険	計	死亡・終身	死亡・定期	医療	がん	介護	年金	学資	その他
(単位:件数)	37,398	8,535	4,914	16,012	3,708	276	556	3,063	334

損害保険	計	自動車	火災	傷害・その他
(単位:件数)	3,356	1,542	1,454	360

総件数	40,754
(単位:件数)	

2. 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えているかを示す非常に重要なものです。

2019年5月末時点で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

13ヶ月目継続率	95.0%
37ヶ月目継続率	88.2%

3. お客様の声

お客様にとって当社が『一生涯にわたるパートナー』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。

2018年6月～2019年5月の1年間でのお客様の声の受付状況は、以下の通りです。

お客様の声受付状況

2018年6月～2019年5月

お褒め感謝の声	213件
ご不満・苦情	8件