

【 2023年度 お客様本位の業務運営方針に関する評価指標(KPI)】

当社は、「お客様本位の業務運営方針」に基づく取り組みについて、
継続していくために評価指標(KPI)を設定し、維持向上に努めてまいります。

① 損害保険自動車更新率

東京海上日動火災	93.7%
関東自動車共済	89.5%

② 生命保険継続率

			あんしん生命目標指数
あんしん生命 (推奨会社)	IQA24ヶ月	94.2%	90.0%
	IQA60ヶ月	92.0%	88.0%

③ 生命保険乗り合い会社数

12社

④ お客様の声

2020年度総件数

636件

総件数中	苦情	9件
	お褒め	8件

※ 月に2度、全体会議にてお客様の声を全社員で共有し、特に苦情については改善できる点・取り組み経過・結果までの履歴を残しています。

(KPI対象期間 2023.4.1～2024.3.31)

