

「お客さま本位の業務運営方針」 2021年度活動報告

お客さま本位の業務運営の成果・定着度を定量的に確認検証し、お客さまにわかりやすくお伝えするための評価指標（KPI）として、以下の項目を公表します。

<評価指標①> 取扱保険会社数

お客さま一人お一人のライフスタイルに寄り添った、安心・最適なプランをご提案するため、複数の保険会社と契約し、豊富な取扱商品と充実したサービスが提供できる営業体制を整えています。

生命保険会社	3社
損害保険会社	4社

<評価指標②> お預かりしている契約件数

保険を通し、生涯おつきあいしていただけることが、当会の保険募集に対するお客さまの信頼を確実に得られている評価だと考えます。

これからも保険を通じお客さまの生活と、未来に安心を提供していきます。

契約件数合計	102,583件
--------	----------

<評価指標③> 給付額

お客さまの有事にこたえるため、給付させていただいています。

損害保険

保険種別	件数	給付額(万円)	契約保有件数
自動車保険	2,037	38,850	16,481
団体総合生活補償保険(傷害型)	1,562	15,836	15,067
団体総合生活補償保険(医療型)	1,173	10,300	12,877
火災保険	53	2,047	6,379
自動車事故費用共済	7	61	694
自転車保険	2	55	56
ペットの保険	8	21	16
すまいる給与補償保険	0	0	730
団体介護保険	0	0	392
公務員(教職員)訴訟対応保険	0	0	2,563
合計	4,842	67,170	55,255

生命保険

保険種別	件数	給付額(万円)	契約保有件数
厚生会グループ保険	79	40,156	26,875
がん保険・医療保険	1,400	27,901	17,463
重病克服支援制度	12	1,180	2,990
合計	1,491	69,237	47,328

総合計	6,333	136,407	102,583
-----	-------	---------	---------

<評価指標④> 自動車保険更改率（台数）

満期を迎えて自動車保険のご契約を更改し、引続きご継続いただくことは、お客さまから支持・信頼頂けた結果だと考えています。引き続き、より一層の業務品質向上に努めてまいります。

（2022年3月現在）

1. あいおいニッセイ同和損害保険会社・・・95.3%
2. 三井住友海上火災保険・・・96.2%

<評価指標⑤> F P・生保・損保資格所有者数

1. F P資格取得者・・・108名
2. 生保資格取得者・・・167名
3. 損保資格取得者・・・184名

<評価指標⑥> 研修実績数

当会職員があらゆる業務推進において、お客さま本位で行動していくための取組みを継続的に行っていくため、保険業法および関連法令等に加え、保険商品の募集に必要な知識を身につけるため職員研修を実施します。

1. コンプライアンス研修・・・33回
2. 商品研修・・・33回
3. 実務者研修・・・33回

<評価指標⑦> お客様からのご意見

お客さまからいただいた貴重なご意見は、当会の重要な資産として真摯に受け止め、当会内で共有し、今後のサービス向上・業務改善に取り組んでいます。（主に自動車保険）

対象契約件数・・・15,585件

回答数・・・1,296件

回答率・・・8.32%

	件数（件）	構成比（%）
満足	716	55.2
どちらかという満足	548	42.3
どちらかという不満足	26	2.0
不満足	6	0.5
合計	1,296	100.0

これらのK P Iは、一定期間ごとに内容等を確認して改善に努めてまいります。また、この評価において実態にそぐわない場合は見直しを実施し、さらなる「お客さま本位の業務運営」を資する内容に変更してまいります。