

お客さま本位の業務運営方針に係る成果指標（KPI）

「お客さまの声」の意見・要望・苦情等は貴重な経営資源と位置付け、CS品質向上委員会等により、業務の改善やサービスの向上に反映させております。

保険募集にかかる苦情の発生件数

（「お客さまの声」のうち苦情についての件数です）

区分	2017年度	2018年度	2019年度
生命保険	128	165	138
損害保険	267	305	439
その他	-	-	-