

お客さま本位の業務運営方針に係る成果指標（KPI）

1. 「お客さまの声」受付件数

「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。

区分	生命保険			損害保険			合計		
	苦情	意見	お褒め	苦情	意見	お褒め	苦情	意見	お褒め
2018年度	165	69	39	305	237	24	470	306	63
2019年度	138	69	23	439	163	21	577	232	44
2020年度	142	98	28	320	206	60	462	304	88

2. 実施した研修

商品知識に対する教育や研修を継続的に実施しスキルアップを図るとともに、各種法令への理解の促進、個人情報保護の徹底、適切な保険募集目的とした研修を実施しております。

区分	実施回数	延べ人員
2018年度		
2019年度		
2020年度	11	1,402

※2020年度から公表

3. 実施した監査

保険募集の適切な運営等を確認するため、内部監査や自己点検により適切に運営されていることを確認しております。

区分	内部監査		自己点検	
	対象組織	実施率	実施回数	実施率
2018年度				
2019年度				
2020年度	15	100%	2	100%

※2020年度から公表