

# お客さま本位の業務運営方針に係る成果指標（KPI）

## 1.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
2022年度	15	100%	2	100%
2023年度	15	100%	2	100%
2024年度	15	100%	2	100%

## 2.「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
2022年度	96	81	145	216	218	62	312	299	207
2023年度	83	98	410	292	209	75	375	307	485
2024年度	46	75	406	851	289	41	897	364	447

## 3.新規顧客数

これまでに当社にてご契約をいただいていた方が、初めて当社の顧客になられた方の人数を公表いたします。

区分	新規顧客数
2022年度	1,930名
2023年度	1,796名
2024年度	8,555名

#### 4.保険相談件数

「保険の定期健診」等を通じて、安心して生活できる安心感をお届けするための「保険相談」のお申込みをいただき相談を実施した件数を公表いたします。

区分	保険相談件数
2022年度	1,717件
2023年度	1,330件
2024年度	1,798件

#### 5.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
2022年度	20回	1,555人
2023年度	19回	1,446人
2024年度	69回	1,625人