

## 『FD宣言(お客様本位の業務運営)』に関するご報告

## 2020年度 重要業績評価指標(KPI)公表

株式会社ベストインシュアランスは、お客様から「頼りにされる代理店」を目指して、「お客様本位の業務運営方針」としてFD宣言を行い、その取り組みに関する重要業績評価指標(KPI)を策定し公表をいたすことしております。

今般、2020年度(当社会計年度:2020年1月～12月)の取組状況を発表いたします。

### 1. 使命

日常生活や経済活動において、必要不可欠な保険を通して「お客様のお役に立つ」ことができる代理店であり続けること、それが私たちベストインシュアランスの使命です。

これからも「お客様から頼りにされる代理店」であり続けることを理念とした業務運営を行って参ります。

### 2. 基本方針

- ・お客様の「安心」と「満足」を追求するために「保険募集管理基本方針」を定めます。
- ・お客さまの信頼と期待に応えるために、お客さまのご意向を的確に把握し、保険商品等に関する情報提供を通して、お客さまに最善のサービスを提供いたします。

### 3. 重要業績評価指標(KPI)について

「お客様本位の業務運営」の定着度合いを客観的に評価できるようにするために、重要業績評価指標(KPI)として、以下の4つを設定し公表をして参ります。

#### ①「お客様の声」の集計と分析

- ・お客様の声の件数(お褒め・ご不満・ご意見・その他)

#### ②【損害保険】主要3社の自動車保険契約の継続率

- ・継続率90%をめざす。

#### ③【生命保険】主要4社の継続率

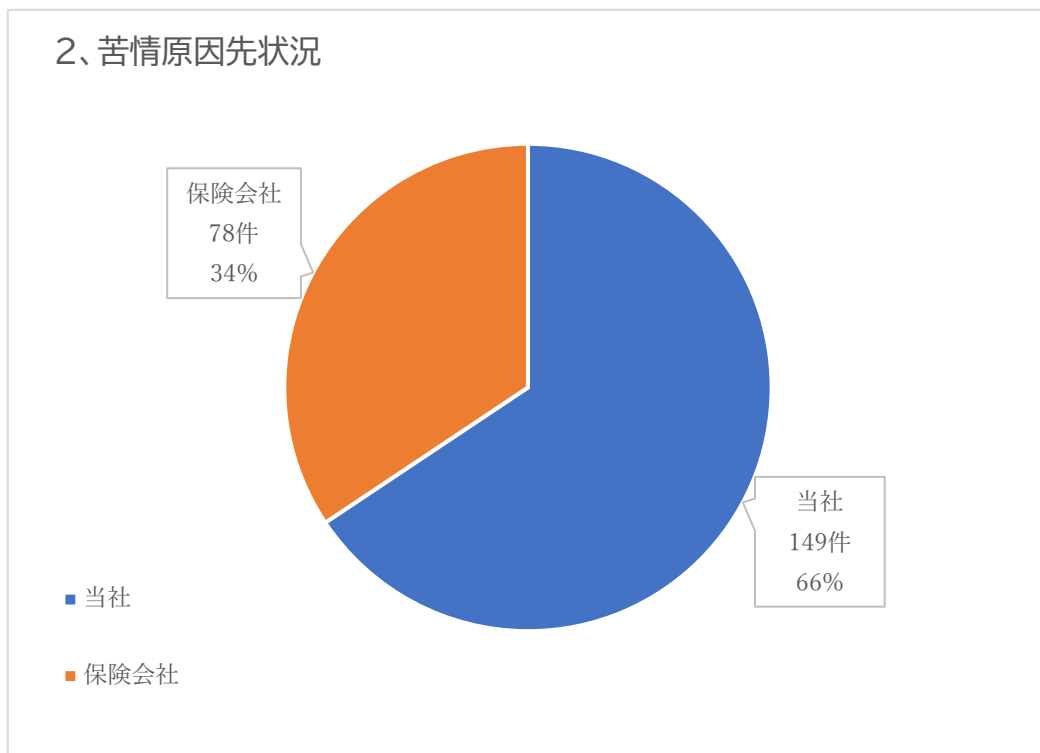
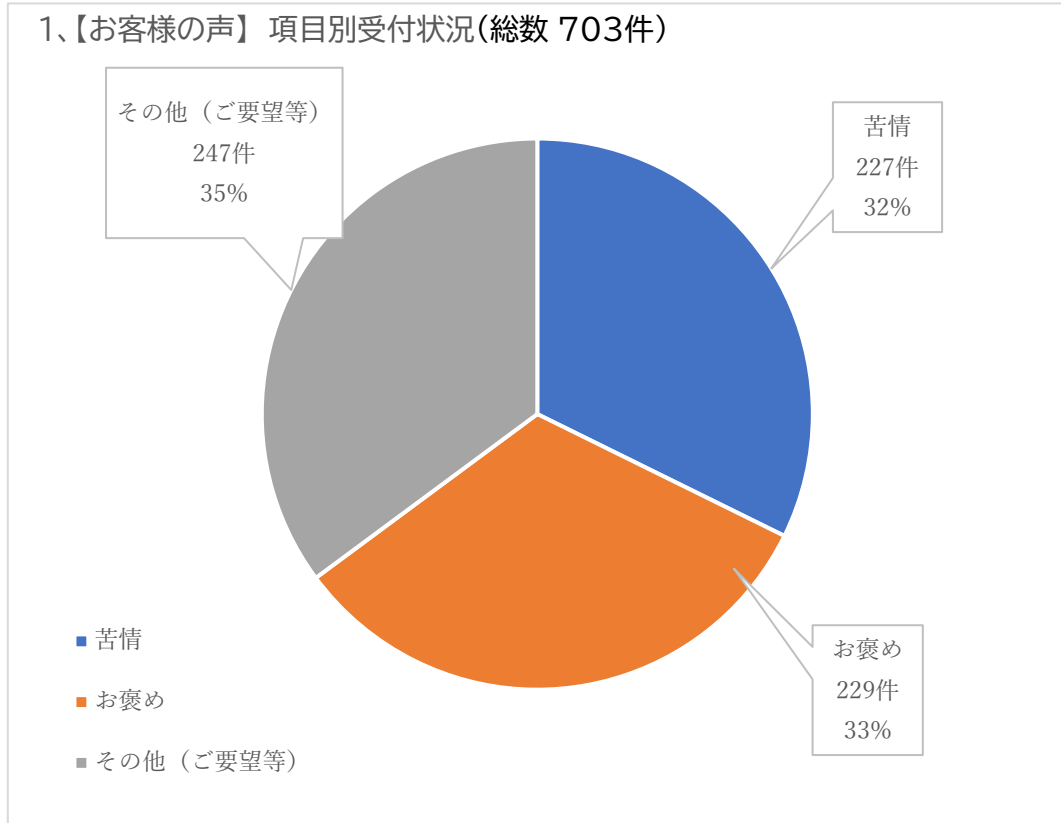
- ・生命保険契約の25ヶ月以上の継続率90%をめざす。

#### ④社員研修実施数と参加状況

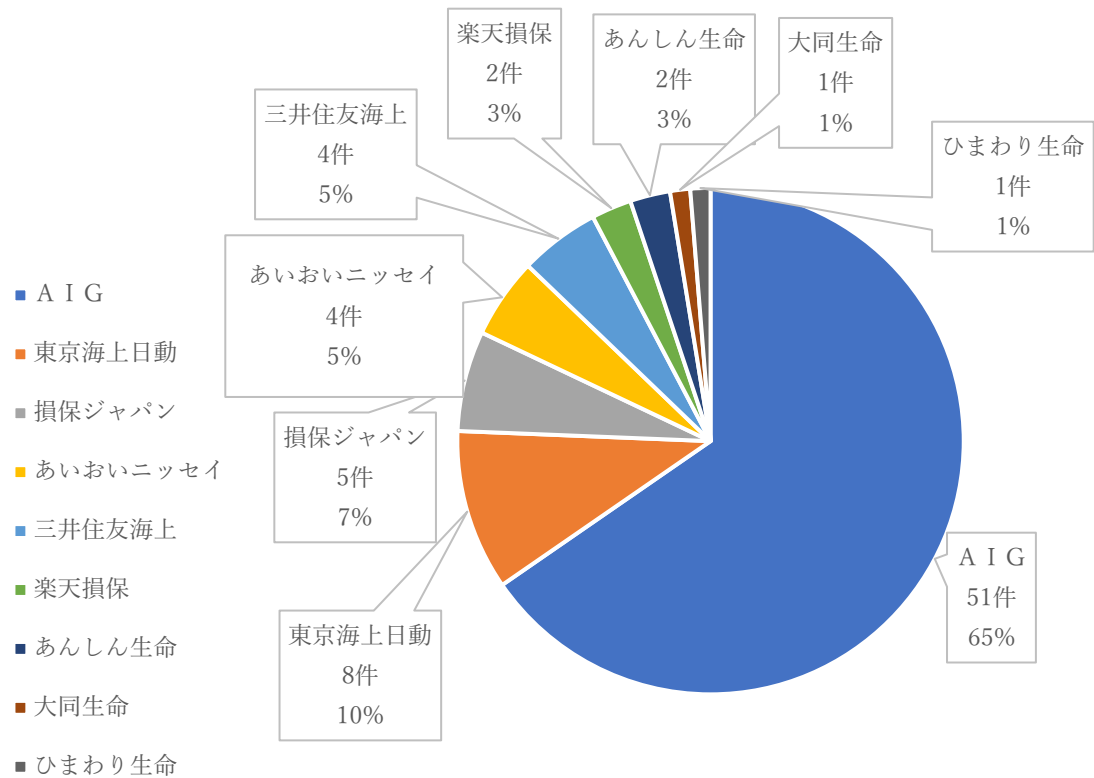
- ・毎月2回以上の研修会実施と参加率80%(補習含100%)めざす。

# 2020年度 KPI実績値 公表

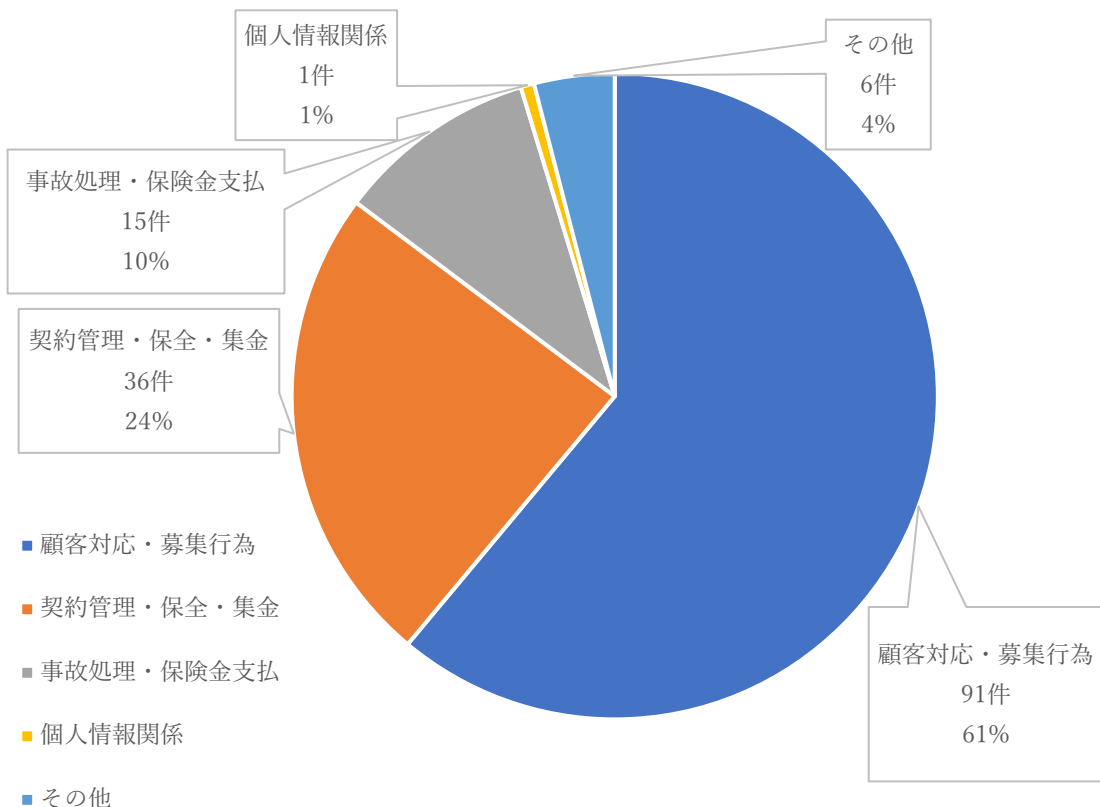
## ①「お客様の声」の集計と分析



### 3、保険会社へのお客様の声状況



### 4、当社原因苦情の項目状況



②【損害保険】 主要3社の自動車保険継続率 継続率90%を目指す

【2020年度】

主要保険会社(上位3社)	継続率	件数(分子/分母)
AIG損害保険株式会社	90.9%	5,736件/6,308件
損害保険ジャパン株式会社	89.6%	448件/500件
東京海上日動火災保険株式会社	92.1%	383件/416件

※参考資料【2019年度】

主要保険会社(上位3社)	継続率	件数(分子/分母)
AIG損害保険株式会社	92.2%	5,497件/5,969件
東京海上日動火災保険株式会社	87.7%	417件/475件
損害保険ジャパン株式会社	94.4%	327件/350件

③生命保険契約の継続率(主要4社) 生命保険契約の25ヶ月以上の継続率90%をめざす

主要保険会社(上位4社)	継続率	件数(分子/分母)
大同生命保険株式会社	100.0%	17件/17件
SOMPOひまわり生命保険株式会社	100.0%	27件/27件
オリックス生命保険株式会社	98.3%	57件/58件
アフラック生命保険株式会社	96.7%	30件/31件

④社員研修実施数と参加状況 月2回以上の研修会実施(参加率80%、補習含100%)をめざす

研修内容	実施回数(年間)	参加率(補習者補修実績)
全社員向け コンプライアンス研修会	12回	85.2%(100%)
全社員向け 社内規程・社内ルール研修会	12回	85.2%(100%)
営業社員向け 商品研修会(保険会社主催含)	18回	82.8%(100%)
営業社員向け コンプライアンス研修	12回	98.1%(100%)

◎付属報告資料

2020年7月に実施いたしました「お客さまアンケート」(郵送による実施数1,666件)に関する報告

・有効回答数は228件(回答率13.9)%

・5段階評価の最上位(良い)は90.8%の評価

	良い → 悪い				
	5	4	3	2	1
①担当者の説明はわかりやすかったですか?	68	7	1	0	0
②ご継続契約の満期案内の時期は適切だったでしょうか?	69	5	2	0	0
③当社は、お客様にとって「頼りになる代理店」になっておりますでしょうか?	70	5	1	0	0
合計	207	17	4	0	0

以上

2021年1月12日

株式会社ベストインシュアランス

代表取締役 橘 英嗣