

## お客様本位の業務運営方針 取組指標 (KPI)

上記の取組内容に対する結果として、下記の指標を設定し、定期的に検証・評価して改善を図り、お客様の期待を超えるサービスをご提供していきます。

お客様の声の受付件数	契約継続率	苦情発生率	生命保険及び社会保障制度等に関する資格の取得者数及び募集人に占める割合
<b>方針1.お客様の最善の利益の追求【原則2】</b>			
○	○		
<b>方針4.重要な情報の分かりやすい提供【原則5】</b>			
	○	○	○
<b>方針5.お客様にふさわしいサービスの提供【原則6】</b>			
○	○	○	○
<b>方針6.社員に対する適切な動機づけの枠組み等【原則7】</b>			
○			○

・なお、弊社は、アフラックの専属保険代理店であり、ご案内する保険商品の組成に関わることはありません。そのため、「方針2.利益相反の適切な管理【原則3】」についての取組状況の報告はございません。

・なお、弊社が取り扱う保険商品は、外貨建保険や変額保険のような特定保険契約以外の保険商品であり、市場リスクや外貨建商品の為替手数料、変額保険の特別勘定運営費用、解約控除費用など、保険契約においてお客様にご負担いただく諸費用が発生する保険商品はありません。そのため、「方針3.手数料等の明確化【原則4】」についての取組状況の報告はございません。

### ●お客様の声の受付件数

	(参考) 2021年結果	2022年目標
受付件数	225件	200件

・2021年の受付件数は、2021年1月～12月受付分

### ●契約継続率

	(参考) 2021年結果	2022年目標
13か月継続率	96.3%	95.2%
25か月継続率	96.0%	95.3%

・13か月継続率、25か月継続率は、アフラック調べ

### ●苦情発生率

	(参考) 2021年結果	2022年目標
苦情発生率	0.0%	0.05%

・苦情発生率は、アフラック調べ（弊社保有契約について）

### ●生命保険関連及び社会保障制度等に関する資格の取得者数及び募集人に占める取得割合

	(参考) 2021年結果	2022年目標
生命保険関連及び社会保障制度等に関する資格の取得割合	68.1%	80.0%

・生命保険関連及び社会保障制度等に関する資格は、CFP、AFP、FP3級等