

# お客さま本位の業務運営方針の取組み状況に関する指標

株式会社そうだんひろば

宣誓日 2020年2月12日

私たち、株式会社そうだんひろば、お客さま本位の業務運営への取組み状況を客観的に示すことが可能な指標として、以下の3つを当社のKPI(key performance indicator)といたします。

なお、この検証において、これらの内容が実態にそぐわないと判断された場合については、都度見直しを実施し、さらなるお客さま本位の業務運営に資する内容に変更をしております。

## 1. 『 短期脱落等の防止 』

お客さまへの保険商品のご案内に当たり、ご契約前に交付する各保険会社作成の契約概要や注意喚起情報等の記載事項を適切に説明し、お客さまの知識、経験、財産状況、ご家族状況などを踏まえ、お客さまのご意向に沿った、最適な保険商品・サービスをご提供いたしますが、お客さまのさまざまな理由により、短期で失効または解約することは上記対応が不十分と考え、一つの目安として契約後3ヶ月以内の失効・解約を防止するよう、短期脱落率をモニタリング項目として設定いたします。

## 2. 『 37 カ月継続率の向上 』

当社は、ご契約後においても保険金・給付金の支払いの迅速に対応するとともに、新たな商品のご提案など、随時情報提供・サービスの向上に尽力いたします。しかし、お客さまのさまざまな理由によりご契約が3年超続かない場合は、当社の適切なアフターサービスが不足しているものと判断し、3年超契約の継続率の向上をモニタリング項目として設定いたします。

## 3. 『 アンケート回収率 』

当社は、お客さまからの苦情、ご要望などの声を最大の経営課題と認識しており、問題点や課題の把握と改善に取り組むため、ご契約後のお客さまに対しアンケート調査を実施し、適切な保険募集取組の指標としてその回収率の向上をモニタリング項目として設定いたします。

以 上