

お客様本位の業務運営方針 取組結果

2024 年度

方針	KPI ※	目標	結果	今後の取組み
(1) お客様の最善の利益の追求	早期更改率	年間 70%以上	年間 89%	早期の更新案内を行い、適切なタイミングでお客様へのフォロー、サポートを行います
	契約継続率 (更新率)	年間 85%以上	年間 96%	お客様の属性やニーズに合わせた補償の提案を行います
(2) 重要な情報の分かりやすい提供	デジタル手続き率	年間 80%以上	年間 87%	手続き方法をわかりやすく説明します
(3) お客様にふさわしいサービスの提供	お客様満足度	年間 90%以上	年間 93%	お客様の属性に合わせたご提案を継続します
(4) 従業員に対する適切な動機づけの 枠組み等	コンプライアンス研修等 実施計画の実施率	実施率 100%	実施率 100%	引き続き実施率 100%を維持します

※ KPI : Key Performance Indicator = 重要業績評価指標