

## 【2022年度 お客様本位の業務運営方針に関する評価指標（KPI）】

当社は「お客様本位の業務運営方針」に基づく取り組みについて継続していくために評価指標（KPI）を設定し、維持向上に努めてまいります。

### ① 損害保険自動車更新率

東京海上日動	96.2%
--------	-------

### ② 生命保険継続率

			あんしん生命目標指数
あんしん生命 (推奨会社)	IQA24 か月	97.55%	90.0%
	IQA60 か月	92.30%	88.0%

生命保険乗り合い会社数 2社

### ③ 社内研修実施回数

商品販売手法	20回
コンプライアンス	3回

### ④ お客様の声2022年度総件数 194件

苦情	31件
お褒め	53件

※週に一度、全体会議にてお客様の声を全社員で共有し、特に苦情については改善できる点・取り組み経過・結果までの履歴を残しています。

(KPI対象期間 2022. 4. 1~2023. 3. 31)