

2021年9月1日

「お客さま本位の業務運営に関する方針」にかかるKPI公表について

吉備興業株式会社はお客さまに最適な商品・サービスをお届けし、お客さまに選ばれ信頼されるパートナーを目指して、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を定め、本方針に基づいた取組みを実践してまいりました。

今回、本方針に基づいた取組状況を測る指標（KPI）を選定・公表しましたので、お知らせします。

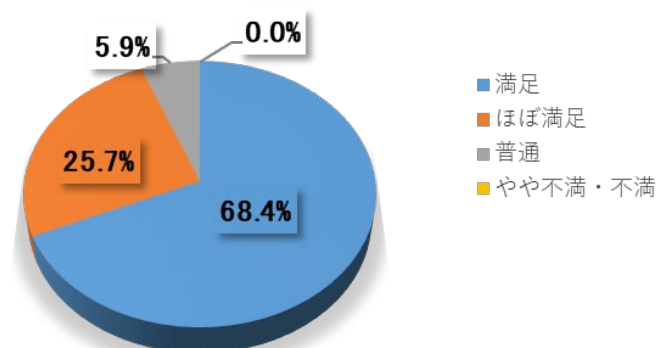
1. お客さま満足度

お客さま満足度を測るため、「意向把握の的確性」「対応の迅速性」「説明の適切性」「全般の満足度」「お客さまの愛着度」等の質問内容でお客さまアンケートを実施しました。

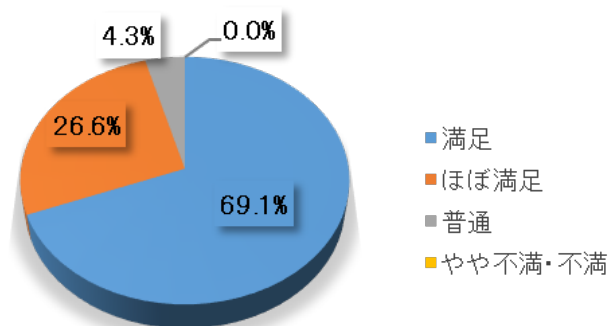
今回、全般に対するお客さま満足度は94.1%でありましたが、今後とも更なる向上を目指してまいります。

※お客さまアンケートの回答は、「満足」「ほぼ満足」「普通」「やや不満」「不満」の5つの選択肢としており、お客さま満足度は、「満足」「ほぼ満足」の回答をいただいた比率で表しております。

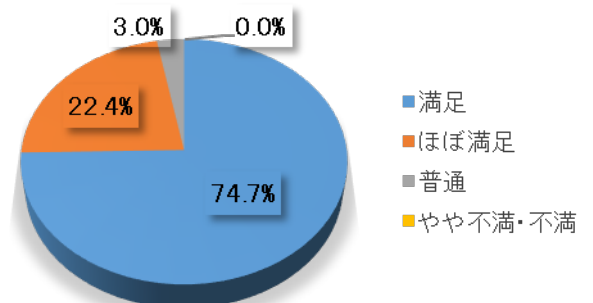
弊社・担当者の対応全般に対するお客さま満足度
「94.1% 前年比+1.7%」



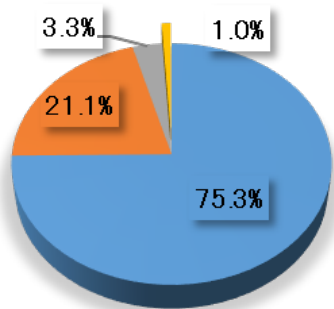
ご要望(意向)に対するお客さま満足度
「95.7% 前年比+2.0%」



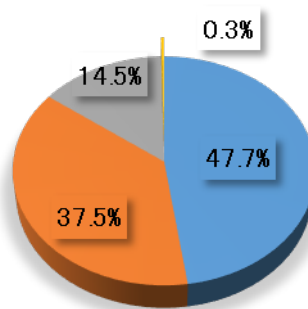
対応の迅速さに対するお客さま満足度
「97.0% 前年比+2.6%」



商品説明に対するお客さま満足度
「96.4% 前年比+3.0%」



ご家族、知人等へ弊社を紹介したいお客さま満足度
「85.2% 前年比+3.5%」



■ 満足
■ ほぼ満足
■ 普通
■ やや不満・不満

■ 満足
■ ほぼ満足
■ 普通
■ やや不満・不満

◆アンケート実施方法

※実施期間 2021年2月～3月

◆アンケート結果

※依頼先数 481先

※回答先数 304先

2. 損保継続率

ご契約いただいた損害保険を長く継続いただくことは、ご意向を踏まえた提案・わかりやすい情報提供により、お客さまにご満足いただいた結果と考えております。引き続き、より一層の提案品質の向上、適切なアフターフォローにより継続率の向上に努めてまいります。

年 度 対象のお客さま	2019年度	2020年度
法人のお客さま	92.8%	93.3%
個人のお客さま	90.2%	89.2%
全 体	91.0%	90.5%

※自賠償保険および保険期間1年未満は除く。

※継続比率は取扱件数により算出。

3. 新規契約先数

新規契約先数は、新たなお客さまとの接点の広がり、お客さまからいただいた信頼の表れと考えております。2020年度の営業活動においては、新型コロナウイルス感染症の影響により営業活動が制限された期間もあり、生損保とも前年度比減少しております。今後もお客さまのご意向・ニーズに沿った最適な保険商品の提案、お役に立つ情報の提供や潜在的に抱えるリスクに関するアドバイスを行い新規契約先数の増加に努めてまいります。

(単位：先)

年 度 生損保内訳	2019年度	2020年度
生命保険	50	42
損害保険	86	76
全 体	121 (15)	104 (14)

※自賠責保険および保険期間1年未満は除く。

※年間保険料10万円以上を対象先とする。

※()内は生損保重複契約先。