

指標（KPI）

「お客様本位の業務運営の取組方針」に基づく取組状況を図る指標（KPI）を下記のとおり設定いたします。また、取組結果については今後定期的に公表するとともに、必要に応じて方針（取組計画）の見直しを行い、改善を図ることでよりよいお客様本位の業務運営を目指してまいります。

（1）保険契約継続率

契約を継続いただくことは、お客様のご意向を踏まえた提案・情報提供によりお客様からいただいた信頼の表れと考え、今後も業務品質の向上とともに、より多くの提案に取り組んでまいります。

年度	2021 年度	2022 年度	2023 年度
24 ヶ月継続率	98.66%	98.18%	97.47%
60 ヶ月継続率	92.60%	92.94%	94.08%

※トップシェア保険会社実績

（2）研修実施回数

私たちは、高度な知識取得に努め、コンプライアンスに適合した品質の高いサービスを提供させていただくための社内研修を実施してまいります。

年度	2021 年度	2022 年度	2023 年度
コンプライアンス研修	16 回	23 回	19 回
商品・サービス研修	6 回	8 回	10 回
周辺知識研修	5 回	7 回	10 回

（3）FP 資格保有率

私たちは、専門知識を高め、より高いレベルでお客様にサービスを提供できるよう取り組んでおります。今後も、知識・スキル向上に努めてまいります。

年度	2021 年度	2022 年度	2023 年度
AFP 資格保有率	100%	100%	100%
AFP 資格継続（更新）率	100%	100%	100%

（2021 年 11 月 24 日制定）

（2024 年 4 月 3 日最終更新）