

◆当方針の定着を測る指標について（KPI）

弊社は「お客様本位の業務運営方針」の制定にあわせ、その取組みの定着度合いを客観的に評価できるようにするための評価指標（KPI）として、下記2点を設定し、定期的に進捗状況を確認いたします。

1. 継続率

37ヵ月目継続率： 79.7%

※対象期間：2016年11月～2017年10月 1年間

この度は継続率の目標達成には至りませんでした。今後をご提案した生命保険を長くご継続いただくために、お客様のご意向を踏まえた提案・分かりやすい情報提供により、お客様にご満足いただけるよう、鋭意努力いたします。

2. 苦情件数

苦情（不満足の表明）件数： 2件

※対象期間：2019年12月～2020年11月 1年間

お客様から寄せられたご意見・ご要望・ご不満等を真摯に受け止め、お客様サービスに関する制度や体制等の改善に取り組んでまいります。