

公表日 : 2023年9月29日

「お客さま本位の業務運営に関する方針」

2022年度の取り組み状況

当社は、「お客さま本位の業務運営に関する方針」において、その取組状況を定量的に示す指標：KPI (key performance indicator) として、以下を公表いたします。

<当社が自主的に掲げる KPI について>

**(A) 生命保険契約の継続率 (IQA24・件数)**

お客さまの最善の利益を追求するための取組効果を測る指標として、「お客さまのご意向に合致し、長く続けて頂ける保険商品を提案出来ているかどうか」という観点から、契約継続率 (IQA24・件数) を設定し、社内でモニタリングし適宜改善を図るとともに、定期的に公表します。

2022年度 生命保険契約の継続率 (IQA24・件数) : **95.44%**

(集計対象期間 : 2021年4月1日~2023年3月31日)

**(B) 保有契約件数 (生命保険)**

さらに、お客さまの最善の利益を追求することが企業文化として定着しているかを測る指標として、「永続的にお客さまをお守りするためには、お客さまからの支持が拡大していく必要がある」という観点から保有契約件数 (生命保険) を設定し、定期的に公表します。

2022年度 保有契約件数 (生命保険) : **約 21.5 万件**

(2023年3月末現在)

**(C) お客さまの声 受付数**

お客さまの真の意向を踏まえた商品提案・販売が実践されているかを測るために、お客さまの声 (苦情) 受付数を設定し、常にモニタリングし定期的に公表します。

2022年度 お客さまの声数 受付数 : **424 件**

(集計対象期間 : 2022年4月1日~2023年3月31日)

**(D) 年間の社員研修数**

職員に会社規則や法令順守、高い職業倫理感を醸成し続けるため、社員に定期的な研修会議を行ないます。よって、年間の社員研修数を設定し、定期的に公表します。

2022 年度 年間の社員研修数 : 毎月 1.0 回 年間 12.0 回

(集計対象期間 : 2022 年 4 月 1 日～2023 年 3 月 31 日)

**(E) 60 か月以上在籍の職員数**

当社は、永くお客さまをお守り出来る職員を育てることが、顧客本位の業務運営に必要であると考え、60 か月以上在籍の職員数を設定し、定期的に公表します。

2022 年度 60 か月以上在籍の職員数 : 164 名

(2023 年 3 月末で在籍が 60 か月以上となった職員数をカウント)

以上

株式会社 J リスクマネジメント

照会先：企画管理部 五十里 (03-5577-6623)