

「お客様本位の業務運営方針」に係る成果指標（KPI）の策定について

2020.6.30

株式会社ライフコンサルティング（以下当社）は当社の企業理念でもある「お客様本位の業務運営方針」に基づく各種取り組みについて定着度合いを客観的に評価できるための評価指標（KPI）としまして以下の3つを設定いたします。

【1. ご契約の継続率】

ご契約の継続率につきましてはお客様の最善の利益の追求及び人生のパートナーとしてお客様にふさわしいサービスの提供に努めた結果としてお客様が保険契約を継続、更改されているとの考えから毎年の継続率を評価基準と位置付けます。

【2. 年間の苦情及び相談件数】

年間の苦情件数及び相談件数につきましてはお客様からの課題、改善点に対する重要なお指摘と位置付けそれらのご指摘を真摯に受けとめ全社で共有し日常の業務改善や経営改善に向けて取り組んでまいります。

【3. 早期解約件数】

早期解約件数につきましては生命保険の役割として病気・ケガ、万が一が起こった場合に保険金・給付金を確実に受け取るための商品でご加入時に十分に話し合いを行い納得の上でお申込みいただくのですがその説明や意向確認が不十分であった可能性のある指標として位置付けます。早期解約件数が少なくなっていくよう取り組んでまいります。

上記評価指標については、当社方針に関する各種取り組みと合わせて、定期的に進捗状況を確認します。

<2019年度（2019年1月～12月）実績>

1. 契約継続率

当社取り扱い保険会社のうち、2019年度中の新規契約が多かった上位3社の継続率を指標といたします。

① メットライフ生命保険株式会社

・MOF37：98.00%（保険料ベース）

※MOF37とは、集計対象期間に成立となったご契約のうち、保険料払込回数が37回以上継続された契約の割合を言います。

② 東京海上日動あんしん生命保険株式会社

- IQA24：99.6%（保険料ベース）
- IQA24：99.3%（件数ベース）

※IQA24とは、ご契約をお預かりしてから2年間の継続率を示す指標となります。

③ ソニー生命保険株式会社

- 96.31%（手数料ベース）

2. 年間苦情件数：10件

相談件数：1,244件

3. 契約1年以内の早期解約件数：8件／587件（顧客数ベース）

以上