

お客様本位の業務運営方針に基づく成果指標（KPI）について

2023 年度版

「お客様本位の業務運営を実現するための取組方針」に基づく、取組状況を測るための成果指標（KPI）を以下のとおり設定します。なお、本成果指標はお客様本位の業務運営方針同様、社会情勢や環境変化等を踏まえ、定期的に見直してまいります。

I 生命保険（アフラック生命保険）

1 生命保険契約継続率

- | | |
|--------------|-----------|
| (1) 13 ヶ月継続率 | 実績 96.70% |
| (2) 25 ヶ月継続率 | 実績 97.10% |

2 苦情発生率

- | | |
|---------------|----------|
| (1) 新契約苦情発生率 | 実績 0.13% |
| (2) 保有契約苦情発生率 | 実績 0.01% |

3 社内研修

- | | |
|--------------------|-----------|
| (1) コンプライアンス研修実施回数 | 実績 年 10 回 |
| ※損害保険と共通 | |
| (2) 商品・事務研修実施回数 | 実績 年 4 回 |

II 損害保険（損害保険ジャパン）

- | | |
|------------|----------|
| 1 新モデル手続き率 | 実績 78.3% |
|------------|----------|

- | | |
|---------------------|----------|
| 2 自動車保険 2 8 日前早期更改率 | 実績 86.4% |
|---------------------|----------|

3 社内研修

- | | |
|--------------------|-----------|
| (1) コンプライアンス研修実施回数 | 実績 年 10 回 |
| ※生命保険と共通 | |
| (2) 商品・事務研修実施回数 | 実績 年 12 回 |