

< K P I (重要業績評価指標) >

お客さま本位の業務運営の取組状況について (2022 年度)

京友商事株式会社

1. お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまの資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、お客さまにふさわしい保険商品・サービスの組成、販売・推奨を行ってまいりました。その結果として、生損保ともに高い継続率を維持しております。

(1) 自動車保険継続率

| 2020 年度 | 2021 年度 | 2022 年度 |
|---------|---------|---------|
| 95.7%   | 96.5%   | 96.5%   |

(2) 生命保険契約総合継続率

|             |       |
|-------------|-------|
| 13 ヶ月目総合継続率 | 94.9% |
|-------------|-------|

生命保険契約総合継続率とは、アフラック生命保険の個人契約において、対象期間に 13 ヶ月目を迎えた新規契約のうち、有効な契約状態が継続しているご契約の割合のことです。

13 ヶ月目総合継続率の対象契約：2021 年 1 月から 2021 年 12 月のご契約

2. お客さま本位の業務運営の定着

当社は、お客さま本位の業務運営が企業文化として定着するよう、社内教育の徹底による人材育成に努めており、お客さまに最適な保険をご提案するのに役立つ資格取得を推奨しております。

|                 |      |
|-----------------|------|
| CFP             | 2 名  |
| AFP             | 9 名  |
| FP 技能士(1 級・2 級) | 28 名 |

3. 「お客さまの声」受付件数

当社では、お客さまからの苦情・ご意見など「お客さまの声」に対して真摯に耳を傾け、その内容を社内で共有し、サービス品質ならびにお客さま満足度の向上に活かしております。

| 2020 年度 | 2021 年度 | 2022 年度 |
|---------|---------|---------|
| 9 件     | 6 件     | 6 件     |

以上