

お客様本位の業務運営に係る方針に基づくKPIについて

KPI (評価項目)・概要	実績
<p>1 【KPI】 早期消滅率</p> <p>【定義】 分母：該当期間中の新契約成立証券数 分子：早期消滅（成立後の入金回数が3回以内に失効・解約により消滅）の件数</p> <p>【概要】 お客様がご契約の内容を理解し、納得されているかを確認する指標です。 ご契約いただいてから3ヶ月以内に、解約・失効等により保険契約が無効になる割合を公表します。 これをもとに、お客様へのわかりやすい説明やご提案する内容のブラッシュアップ等、サービス向上に努めます。</p>	<p>【直近1年間の実績】 2021年8月時点 早期消滅率：2.0% (15/728件) ※2020年1月～2020年12月の契約</p>
<p>2 【KPI】 継続率</p> <p>1. 13か月継続率 2. 13～25ヶ月継続率 3. 26ヶ月以上継続率</p> <p>【定義】</p> <p>1. 分母：新契約受付件数 分子：分母の証券数のうち、13か月間継続した（保険料が13か月分充当している）件数</p> <p>2. 分母：主契約成立証券のうち、13か経過後の継続件数 分子：分母の証券数のうち、25か月間継続した件数</p> <p>3. 分母：保障性商品を対象として、期初の保有契約件数のうち、契約から26か月以上継続している保有契約件数 分子：分母の証券数のうち、対象期間内に解約された件数を減算した件数</p> <p>【概要】 当社の契約後のフォローの満足度を確認する指標です。 契約後1年以内（13か月）、契約後2年目（13～25ヶ月）、3年目以降（26ヶ月以上）の3つの指標を公表します。 これをもとに、当社の契約後のフォローの品質向上に努めてまいります。</p>	<p>【直近1年間の実績】 2021年8月時点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・13ヶ月継続率：96.8% (1,000/1,032件) ※2019年4月～2020年3月の契約の継続割合 ・13～25ヶ月継続率：97.4% (1,248/1,281件) ※2018年4月～2019年3月の契約の継続割合 ・26ヶ月以上継続率：98.1% (23,042/23,471件) ※2020年11月末時点の保有契約に対する2021年5月時点での継続割合

※上記KPIは1年に1度更新いたします。次回の更新は2022年8月頃の予定です。