

## 【 2020年度 お客様本位の業務運営方針に関する評価指標(KPI)】

当社は、「お客様本位の業務運営方針」に基づく取り組みについて、  
継続していくために評価指標(KPI)を設定し、維持向上に努めてまいります。

### ① 損害保険自動車更新率

東京海上日動火災	<b>94.8%</b>
関東自動車共済	<b>95.5%</b>

### ② 生命保険継続率

			あんしん生命目標指数
あんしん生命 (推奨会社)	IQA24ヶ月	<b>95.6%</b>	90.0%
	IQA60ヶ月	<b>87.7%</b>	88.0%

### ③ 生命保険乗り合い会社数

**7社**

### ④ お客様の声

2020年度総件数

**481件**

総件数中	苦情	<b>9件</b>
	お褒め	<b>13件</b>

※ 週1度、全体会議にてお客様の声を全社員で共有し、特に苦情については、  
改善できる点・取り組み経過・結果までの履歴を残しています。

(KPI対象期間 2020.4.1～2021.3.31)