

2023年度 お客様本位の業務運営方針 取組結果について

「お客様本位の業務運営方針」の定着を測る指標として、当社では4指標のKPIを設定しております。

- ①新契約件数
- ②生命保険契約継続率
- ③FP資格取得率
- ④お客様の声（お褒めの言葉・苦情の件数）

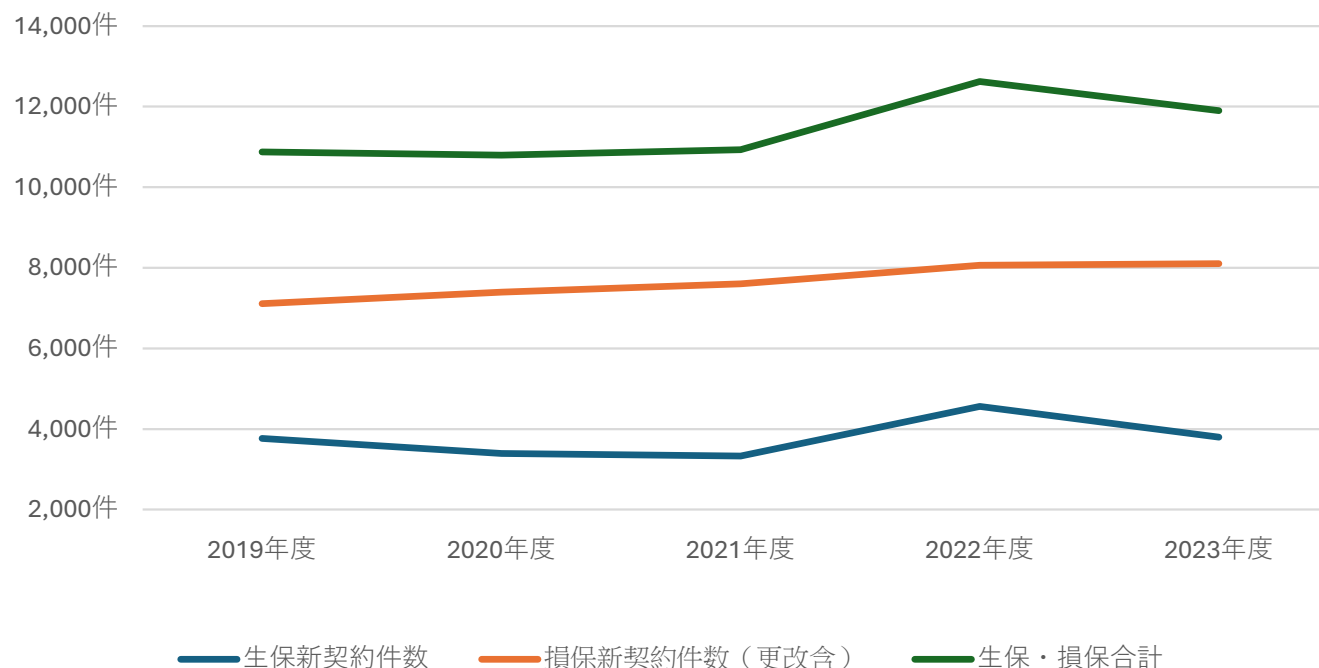
2023年度の取組結果についてお知らせいたします。

アセットガーディアン株式会社

【取組結果（K P I）① 新契約件数】

生命保険、損害保険の過去5年間の新契約件数推移は以下のとおりとなります。2023年度は2019年度と比較し増加しております。

新契約件数推移

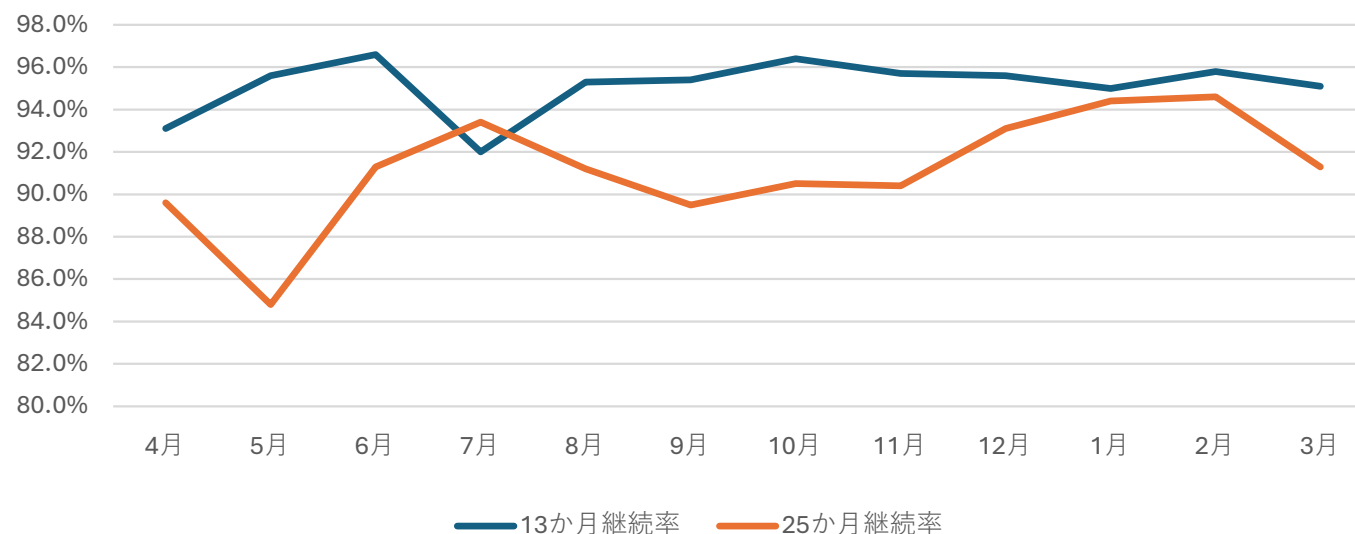


	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
生保新契約件数	3,764件	3,394件	3,329件	4,561件	3,797件
損保新契約件数（更改含）	7,110件	7,399件	7,605件	8,062件	8,104件
生保・損保合計	10,874件	10,793件	10,934件	12,623件	11,901件

【取組結果（K P I）② 生命保険契約継続率】

2023年度累計で『13か月継続率 95.1%、25か月継続率 91.0%』と25か月継続率では90%以上を維持しています。

2023年度生命保険契約継続率



	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	2023年度 累計
13か月継続率	93.1%	95.6%	96.6%	92.0%	95.3%	95.4%	96.4%	95.7%	95.6%	95.0%	95.8%	95.1%	95.1%
25か月継続率	89.6%	84.8%	91.3%	93.4%	91.2%	89.5%	90.5%	90.4%	93.1%	94.4%	94.6%	91.3%	91.1%

13か月継続率とは、ご契約をお預かりしてから1年間の継続率を示す指標となります。
25か月継続率とは、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。

※13か月継続率（2023年度累計） 2022.4月契約～2023.3月契約
※25か月継続率（2023年度累計） 2021.4月契約～2022.4月契約

【取組結果（K P I）③ F P 資格取得率】

2024年3月末在籍の営業職員

F P 資格取得率（%）	89.7%
うちショップスタッフ	100.0%

【取組結果（K P I）④ お客さまの声】

2023年度に当社に寄せられたお客さまの声は以下のとおりです。
お客さまから頂いたご意見ご要望などを真摯に受け止め、社内で共有する体制を構築し、業務に活かす運営を行っております。

1.2023年度 お客さまの声

	件数	占率
苦情	19	2.4%
お褒めの言葉	782	97.6%
合計	801	100.0%

※（参考）アンケート平均評価4.87/5点

2.苦情内訳

内訳	件数	占率
新契約関連	7	36.8%
収納関連	2	10.5%
保全関連	3	15.8%
保険金関連	1	5.3%
その他	6	31.6%
小計	19	100.0%

【取組結果（K P I）④ お客様の声】

3.お客様の声一例

【お褒めの言葉①】（糀谷店）

加入後生活環境が変わったので保険を解約しないといけなくなったため店舗を訪問しました。以前の相談の際も何度も丁寧に相談に乗ってもらい、家族の状況も色々話していたので、今回も一緒に確認しながら手続きしてくれました。あんしん館以外で加入した契約についても確認してくれ、給付金が受け取れるかもしれないことが分かり、大変驚き、感謝です。相談できる場所があって安心しました。

【お褒めの言葉②】（吉祥寺店）

どうしても本部の方にも保険deあんしん館の素敵なご対応についてお伝えしたく連絡しました。医療保険に加入中なのですが、入院をしたため保険金請求の仕方についてあんしん館に問い合わせしました。その際、丁寧に対応してくださり、円滑に保険金請求書が手元に届きました。また、保険金請求できるかという問い合わせを後日した際も、分かりやすく丁寧に確認・説明をしてくださいました。しっかりと保険会社に確認してくださり、折り返しの電話になる場合は私の都合を必ず確認してくださったりご配慮には深く感謝いたしました。御社の素敵なスタッフに心より感謝申し上げます。またこれからも利用させて頂けたらと思います。