

【取組と指標】

1. 幅広い保険会社と乗合を行なうことで、1人でも多くのお客さまにご満足いただけるような場の提供を行います。

・取扱保険会社数（生命保険）

2019年度	2020年度
21社	21社

・取扱保険会社数（損害保険）

2019年度	2020年度
10社	10社

2. 業務に必要な資格の取得を推奨することで、質の高いサービスを提供できる態勢づくりを確立します。

・FP（2級）またはAFP取得者

2019年度	2020年度
13名	13名

・変額保険取得者

2019年度	2020年度
24名	28名

・損害保険プランナー

2019年度	2020年度
3名	6名

3. お客さまにご納得いただきご契約を頂いた評価の表れとして、24ヶ月継続率を公表します。

・継続率

2019年度	2020年度
98.9%	98.6%

4. 安心を深めるためのサポート活動として、ほけんの窓口全店で実施している「3+①」活動の当社実施率を公表します。

・3+①実施率

2019年度	2020年度
87.5%	92.2%

5. お客様の声の集計及び分類を実施し、業務の改善に生かします。

・お褒めの言葉の受付状況

2019 年度	2020 年度
30 件	361 件

・お客様の声（ご不満・ご要望等）の受付状況

2019 年度	2020 年度
22 件	23 件

以 上