

# お客様本位の業務運営に関する方針のご報告

お客様本位の業務運営に関する2019年度(2019年9月～2020年8月)の取り組み成果について、下記の通りご報告いたします。

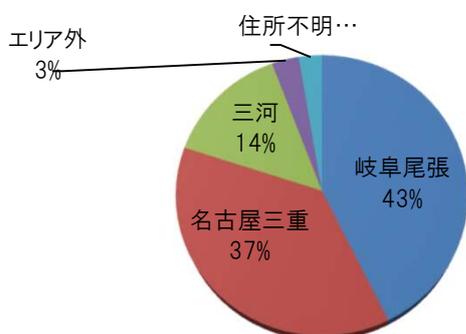
## 1. 年間の相談件数とご契約者数

多くのお客さまに、保険コンパスをお選び・ご利用いただき、ご相談をいただく機会を賜ることが、お客さまからの評価の表れであると考えております。

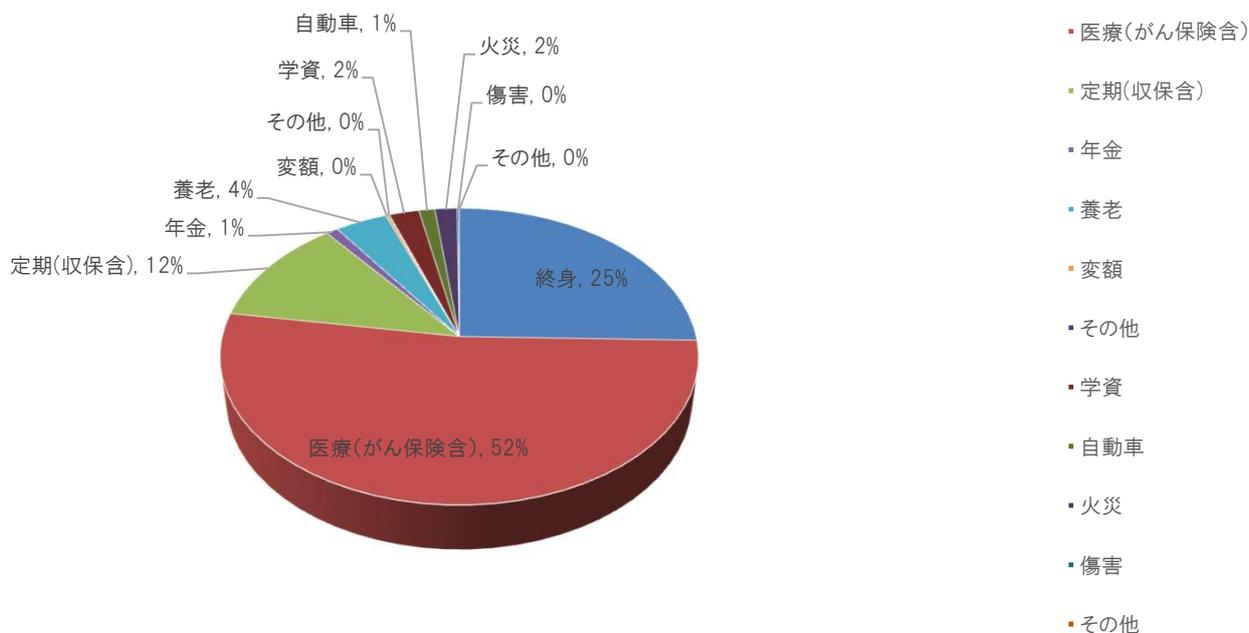
	2019年度	2018年度	前期末比
ご相談世帯数	56,610世帯	51,204世帯	+5,406世帯
ご契約者数	42,783人	38,773人	+4,010世帯

※被保険者ベースではありません

## ご相談エリアの割合



## カテゴリ別契約数割合



## 2. 生命保険継続率

保険コンパスにてご契約いただいたお客様が、加入した契約をご継続いただけることは、お客様に寄り添った募集ができていたことを表す指標の一つである、と考えております。

	2019年度	2018年度	2017年度	当社基準
37か月継続率	90.2%	90.9%	91.0%	80%以上
25か月継続率	93.2%	94.3%	94.5%	86%以上
13か月継続率	96.4%	96.7%	96.5%	93%以上

## 3. お客様の声

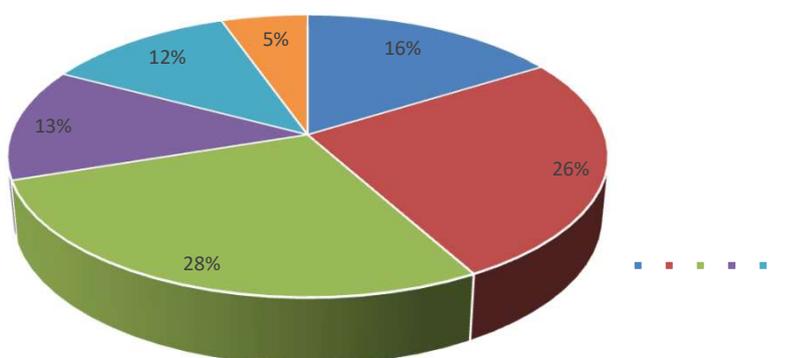
お客様からのご意見・ご要望は、お客様本位で業務運営するための貴重なご意見となります。

真摯に受け止め、お客様へのサービスの向上に努めて参ります。

苦情・ご要望・ご意見 93件

内容	件数	割合
苦情	42	45.2%
ご意見・ご要望	51	54.8%
内訳		
担当者関係	15	16.1%
契約・申込関係	24	25.8%
保全関係	26	28.0%
電話対応関係	12	12.9%
対保険会社関係	11	11.8%
その他	5	5.4%
合計	93	100%

苦情・ご意見・ご要望の割合



## 4. アフターフォローの実施状況

保険コンパスでは、お客様に保険コンパスをお選びいただいた感謝と、末永いお付き合いができます様、アフターフォローサービスに力を入れております。

会報誌発送率			
発送月	発送数	ご契約世帯数	発送率
2019.10	28,220	29,287	96.4%
2019.12	28,631	29,803	96.1%
2020.2	28,985	30,229	95.9%
2020.4	28,500	30,637	93.0%
2020.6	29,966	30,973	96.7%

※会報誌発送が不要の方も母数に含まれております

フォローコール実施率			
架電種類	対応数	対象者数	実施率
ご契約者様へ 年1度のフォローコール	27,702	41,067	67.5%
定期点検対象 者への架電	25,322	36,728	68.9%
サンキューコール	334	400	83.5%

※対応数については、お客様と会話、もしくはメール等で接触できた方が対象

※コールのみ等、お客様と接触がない場合は、対応数には入れておりません

お問合せ先

株式会社ティー・エフ・オフィス 営業推進部 TEL052-446-5541

