

【主な取組指標について】

当社は『お客様本位の業務運営方針』の取組状況を測るため、以下の10項目を指標(KPI)として設定いたしました。
なお、各指標(KPI)は当社『お客様本位の業務運営方針』と以下のとおり対応しています。

①損害保険（自動車保険、火災保険）の満期後の契約継続率（方針3、方針4）

当社で契約いただいている自動車保険および火災保険の満期後にご継続いただいた割合（継続率）を、ニーズに対応した最適な商品サービスのご提供と、わかり易い情報提供・商品説明ができているかを判断する指標の1つとします。

②新築物件（住宅）火災保険の付保率、水災補償および地震保険の付帯率（方針3、方針4）

大和ハウス施工の新築物件（住宅・集合住宅）について、火災保険をご契約いただいた割合（付保率）、そのうち水災補償を付けられた割合（水災担保付帯率）、および地震保険に加入された割合（地震保険付帯率）を把握します。

これらの割合を、ニーズに対応した最適な商品サービスのご提供と、わかり易い情報提供・商品説明ができているかを判断する指標の1つとします。

③生命保険契約の継続率（方針3、方針4）

当社では、生命保険契約成立から一定期間経過した時点で、解約されず契約が続いている割合（継続率）を、ニーズに対応した最適な商品サービスのご提供と、わかり易い情報提供・商品説明ができているかを判断する指標の1つとします。

④大和ハウスグループ社員向けの団体保険加入率（方針3、方針4）

当社は、大和ハウスグループの保険代理店として、グループ社員向けに傷害保険、医療保険等の団体保険を提供しています。

グループ社員全体に対する加入割合（加入率）を、ニーズに対応した最適な商品サービスのご提供と、わかり易い情報提供・商品説明ができているかを判断する指標の1つとします。

⑤お客様の声の受付状況（方針2、方針6）

当社では、契約いただいたお客様から苦情やさまざまなご意見・ご要望を承っております。

これらのお客様の声の受付件数の推移や苦情等の分析により、お客様の声を業務改善につなげられているか、お客様の声を活かした経営ができているかを判断する指標とします。

⑥お客様アンケートの回答内容（方針4）

当社では、大和ハウス施工の新築物件（住宅・集合住宅）の火災保険のうち、無作為に契約を選び、商品説明等が分かりやすかったかどうかのアンケートを実施しています。

アンケート回答のうち、説明が「よく分かった」「だいたい分かった」と回答いただいた割合により、わかり易い情報提供・商品説明ができているかを判断する指標とします。

⑦損害保険契約の異例な処理の件数（方針3、方針6）

当社にて契約いただいた後で、お客様のご意向と契約内容との不一致が判明した場合、異例な処理を行うことがあります。

異例な処理の件数の増減により、お客様のご意向やニーズに対応した最適な商品サービスのご提供を判断する指標の1つとします。

⑧損害保険・生命保険に関する資格取得状況（方針7）

当社社員は、損保大学課程（専門コース）、生命保険応用課程および生命保険大学課程、FP技能検定等の資格取得の推進により、商品知識等の向上に努めています。

これらの資格の取得状況を把握し、商品知識のレベルを判断する指標とします。

⑨社員へのコンプライアンス研修の実施状況（方針7）

当社社員に対し、コンプライアンスに関する研修を定期的実施しています。

研修の回数により、コンプライアンス研修やの状況を把握し、コンプライアンスへの知識・意識のレベルを判断する指標の1つとします。

⑩お客様への情報提供件数（方針5）

ご契約から一定年数経過したお客様に対してQ&A形式の情報提供を行い、契約内容の変更の必要性や保険金請求もれの有無等の確認と手続きを促しています。

この案内件数により、お客様へのアフターフォローの充実レベルを判断する指標とします。

以上