

【取組と指標】

2021年度：2022年6月30日時点

2022年度：2023年6月20日時点

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）

2021年度	2022年度
22社	23社

・取扱保険会社数（損害保険）

2021年度	2022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

2021年度	2022年度
14名（在籍社員のうち60%）	13名（在籍社員のうち60%）

・変額保険取得者

2021年度	2022年度
23名（在籍社員のうち100%）	21名（在籍社員のうち95%）

・損害保険プランナー

2021年度	2022年度
7名（在籍社員のうち30%）	6名（在籍社員のうち27%）

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、13ヶ月継続率を公表します。

・継続率

2021年度	2022年度
97.85%	98.88%

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

2021 年度	2022 年度
92.4%	88.91%

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。

・ お客様の声（ご不満・ご要望等）の受付状況

2021 年度	2022 年度
49 件	39 件

以 上