

お客様本位の業務運営方針の成果指標(KPI)

2022.12

REAL LIFE株式会社は、「すべての方に公正で分かりやすいご提案」をモットーに、お客様の最善の利益の実現を追求する業務運営を行っています。2021年11月より活動を開始しております。1年経過し、以下の取組結果をご報告します。

① 生命保険契約の継続率(販売件数上位3社)

1	A生命	99.8%	判定月2022年10月 IQA24
2	B生命	100.0%	判定月2022年10月 IQA24
3	C生命	98.0%	判定月2022年10月 IQA24

$$\text{IQA継続率24ヶ月} = \frac{\text{分母に含まれる契約のうち、算出月における有効契約の合計新契約年間算保険料}}{\text{算定期間内に成立した契約の合計新契約年換算保険料}}$$

② 自動車保険の更改率

		2021年11月1日～ 2022年10月31日	2021年11月～2022年3月	2022年4月～2022年10月
1	A損保	106.10%		
2	B損保		650.00%	144.40%
3	C損保	100.00%		

※B社について、移管前契約で満期到来からの継続は、継続(分子)だけが当社でカウントされるため分母には含まれないため100%を超えることもあります。

③ 社員教育の強化(コンプライアンスと商品知識のe-ラーニングの初回正答率と実施率)

集計期間：2021年11月～2022年10月まで

コンプライアンス問題	
初回正答率	85.80%
期日内履修率	84.30%

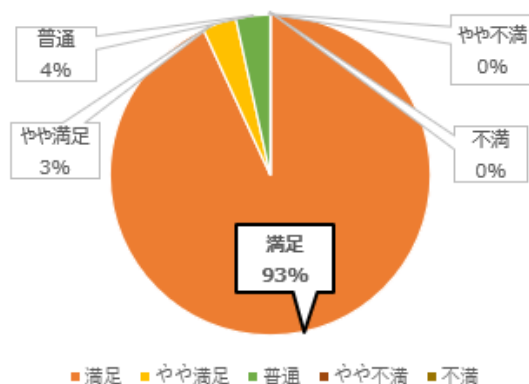
商品知識問題	
初回正答率	70.00%
期日内履修率	84.30%

募集人ごとに毎月……研修・教育を実施。正答率100%になるまで設問は終わらないシステムになっております。
期日内に履修できていない募集人については100%完了するまで指導しております。

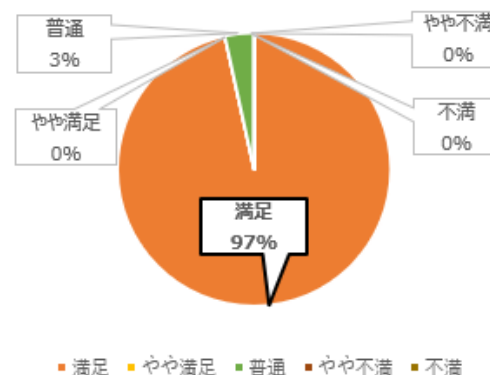
④新契約時のお客様アンケートによるお客様満足度

集計期間：2021年11月～2022年10月まで

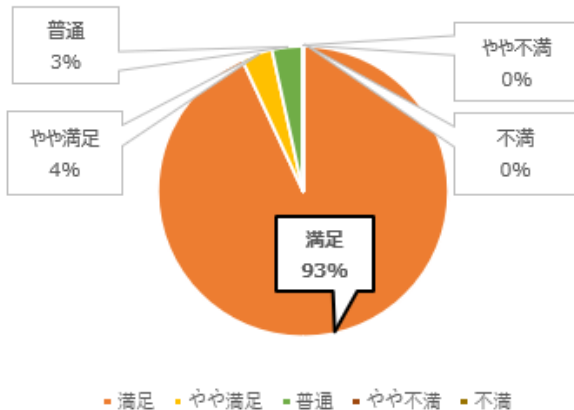
1. 募集人はお客様のお話をしっかりお伺い出来ましたでしょうか？



3. 募集人の姿勢・態度には好感を持ってましたでしょうか？



2. 提案内容にご満足いただけましたでしょうか？



4. 募集人の知識レベルにはご満足いただけましたでしょうか？

