

# お客様本位の業務運営方針の成果指標(KPI)

2023.12

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。2022年11月～2023年10月の成果をご報告致します。

## ①生命保険契約の継続率(販売件数上位3社)

1	A生命	98.9%	判定月2023年10月 IQA24
2	B生命	98.9%	判定月2023年10月 IQA24
3	C生命	98.3%	判定月2023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

		2022年11月～2023年10月
1	A損保	99.9%
2	B損保	84.3%
3	C損保	83.6%

## 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：2022年11月～2023年10月まで

コンプライアンス問題	
初回正答率	91.90%
期日内履修率	80.00%

商品知識問題	
初回正答率	74.40%
期日内履修率	80.00%

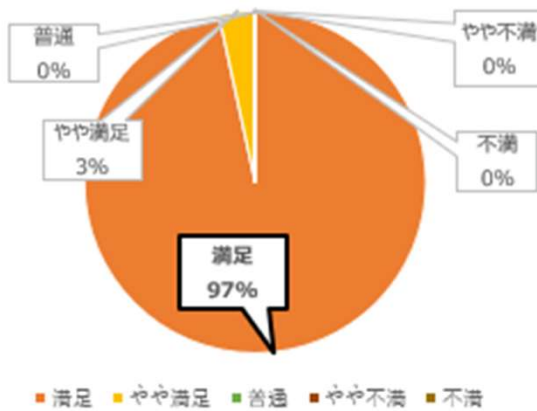
公的保険制度問題	
初回正答率	75.80%
期日内履修率	80.00%

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。

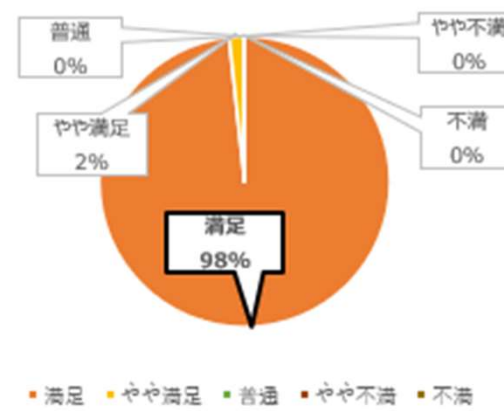
## ④新契約時のお客様アンケートによるお客様満足度

集計期間：2022年11月～2023年10月まで

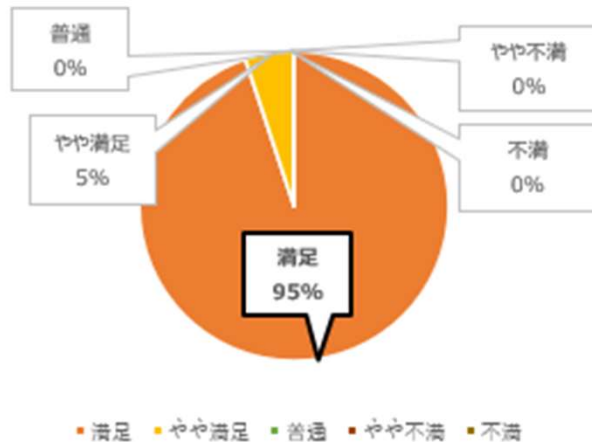
1. 募集人はお客様のお話をしっかりお伺い出来ましたでしょうか？



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？

