

お客様本位の業務運営方針に基づく取組状況を測る指標について

株式会社広島アクションサービスは、2019年3月に定めた「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に基づく取組状況を測る指標（KPI）について選定しましたのでお知らせいたします。

なお、本指標（KPI）の状況は、定期的に公表するとともに、必要に応じて指標（KPI）の見直しを図り、継続的なお客様本位の業務運営を目指します。

1. お客様満足度・当社推奨度

2020年度上期（8月～9月）に実施しました当社の「お客様アンケート」において、ご回答いただいたお客様評価の結果。

（1）お客様満足度

お客様	お客様満足度
法人のお客様	94.1%
個人のお客様	88.0%

全体の満足度で「満足」「ほぼ満足」との回答をいただいたお客様の比率。

※全体の満足度の回答は「満足」「ほぼ満足」「やや不満」「不満」の4つの選択肢としています。

（2）当社推奨度

お客様	お客様満足度
法人のお客様	92.9%
個人のお客様	85.7%

「ご家族や知人等へ弊社を照会したいと思いますか」との問いに「紹介したい」「どちらかといえば紹介したい」との回答をいただいたお客様の比率。

※全体の満足度の回答は「紹介したい」「どちらかといえば紹介したい」「どちらかといえば紹介したくない」「紹介したくない」の4つの選択肢としています。

2. 損害保険継続率

ご契約の満期管理を徹底し、お客様への適切な満期のご案内と適正な更改手続きに努めております。

損害保険継続率	
2019年度	89.3%
2020年度上期	89.9%

※対象 火災保険・自動車保険

3. 保険募集に係る資格取得者数・研修等の実施状況

金融・保険の専門知識を習得し、お客様に適切な保険募集を実践することを目的に、保険募集にかかる資格取得及び研修会を継続的に実施しております。

(1) F P 関係資格取得者数

資格名	資格取得者数
F P 技能士（1級・2級）	10名
A F P	4名

(2) 研修等の実施状況

- ・コンプライアンス・プログラム研修（年2回）
- ・ロールプレイング研修（年2回）
- ・保険募集人自己点検（年2回）
- ・保険会社から講師を招致し、勉強会を実施（半期に1回以上）
- ・コンプライアンスマニュアル、保険募集ルール等による勉強会（週1回）

— 以上 —