

2023年6月28日

『お客さま本位の業務運営方針』の取組み結果について

株式会社アルファコンサルティング(代表取締役:早川達也、以下「弊社」)では、2022年度(2022年4月～2023年3月)における弊社の「お客さま本位の業務運営方針」の取組結果をまとめましたので、お知らせします。

弊社はこれからも、会社のミッションである「一生涯のパートナー～すべてはお客さまのために～」に基づき、経営品質の向上に努めることにより、お客さま本位の業務運営を追求していきます。



株式会社 アルファコンサルティング

〒460-0002

名古屋市中区丸の内2丁目20-25 ネットライフ名古屋丸の内ビル9階

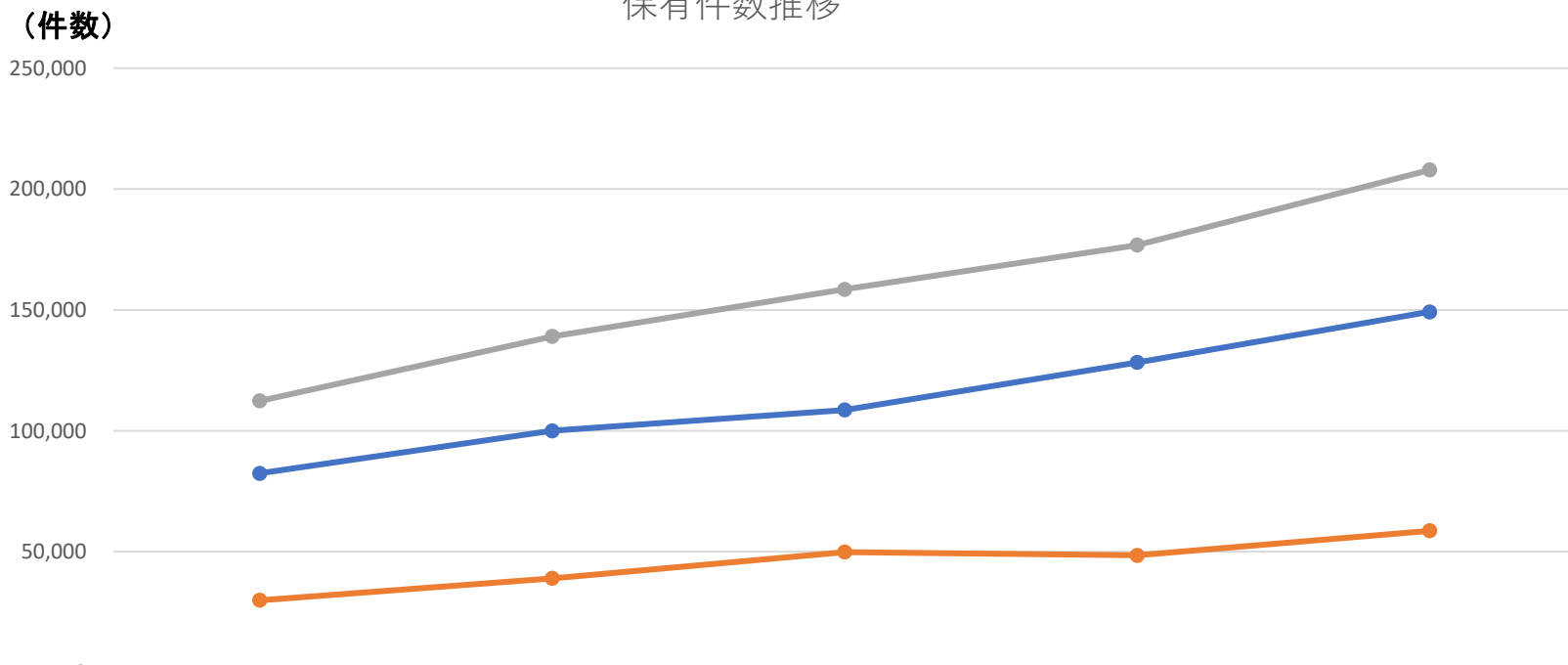
TEL 052-223-2011 FAX 052-223-2013

URL <https://alpha-consul.com> E-mail info@alpha-consul.com

【取組結果(KPI) 保有契約の推移】

保有契約件数は、2023年3月末時点で207,872件となり、前年末比、31,049件増加し、順調に増加しています。

保有件数推移

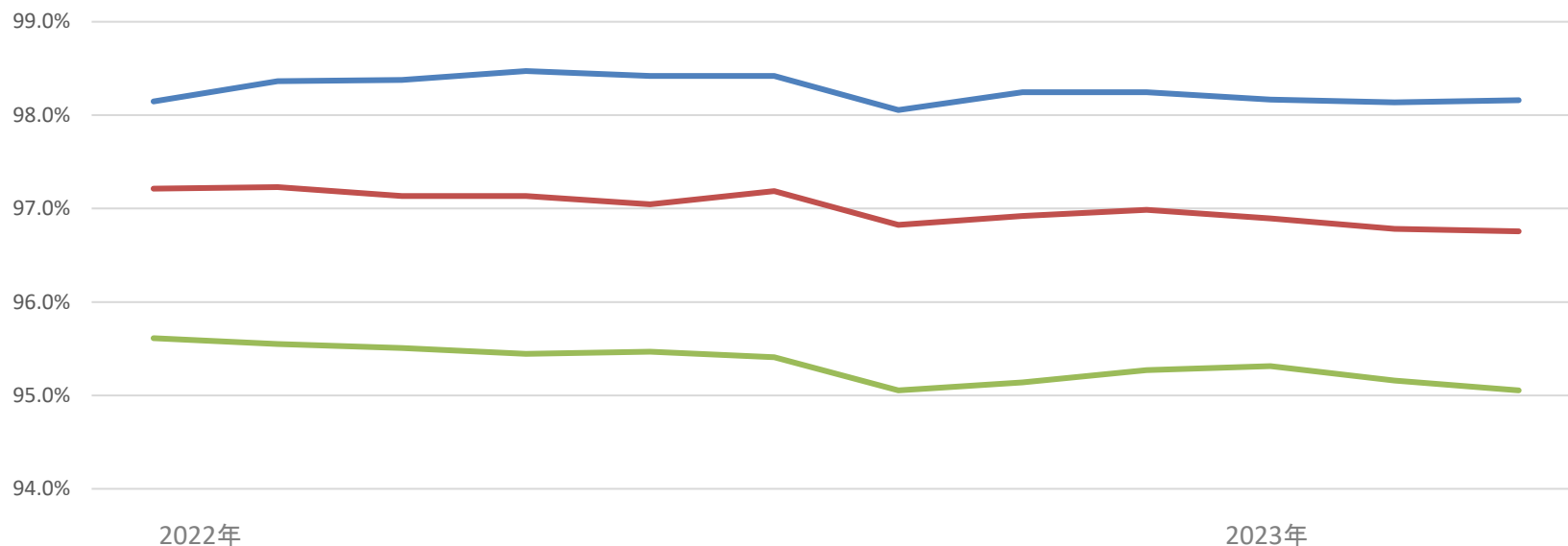


	2018年度末	2019年度末	2020年度末	2021年度末	2022年度末
● 生保有件数	82,450	100,032	108,662	128,332	149,192
● 損保有件数	29,941	39,057	49,872	48,511	58,700
● 保有件数合計	112,391	139,089	158,534	176,843	207,892

【取組結果(KPI) 生命保険契約の継続率について】

13か月では全ての月で97%以上を維持しています。

継続率



	2022年						2023年					
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
13ヵ月	98.1%	98.4%	98.4%	98.5%	98.4%	98.4%	98.1%	98.2%	98.2%	98.2%	98.1%	98.2%
25ヵ月	97.2%	97.2%	97.1%	97.1%	97.0%	97.2%	96.8%	96.9%	97.0%	96.9%	96.8%	96.8%
37ヵ月	95.6%	95.5%	95.5%	95.4%	95.5%	95.4%	95.1%	95.1%	95.3%	95.3%	95.2%	95.1%

※算定方法・当社基準について

13ヵ月 25ヵ月 37ヵ月

・毎月15日、①判定期間内に成立した全契約、②①のうち現在有効の全契約を抽出しています。

・継続率 = ②有効契約数 / ①判定期間内成立件数

(例) 2022年3月度継続率の判定期間の考え方 (判定月から遡って成立した契約のうちの有効契約数で判定)

13ヶ月継続率 (2022.3.1~2023.3.31) 25ヶ月継続率 (2021.3.1~2023.3.31) 37ヶ月継続率 (2020.3.1~2023.3.31)

【取組結果(KPI) お客様の声受付状況等について】

弊社および元受保険会社に寄せられたお客様の声を集約し、経営に活かす取り組みを行っております。

1. 2022年度 お客様の声 受付状況

契約内容	2022年度	
	件数	構成比
苦情	104	1.2%
感謝の声	702	8.3%
ご要望(保全を含む)	7,644	90.5%
合計	8,450	100.0%

2. 2022年度 苦情に関する内容別受付状況

苦情の内容	2022年度	
	件数	構成比
新契約関連	15	14.4%
収納関連	13	12.5%
保全関連	34	32.7%
保険金関連	36	34.6%
その他	6	5.8%
合計	104	100.0%

3. お客様の声事例

＝感謝の声＝(宇都宮支社) ※お客様に寄り添った対応に対しての「感謝の声」
主人の給付金請求手続きで迅速な対応をありがとうございます。給付金も振り込まれて安心しました。精神的につらい時期に経済的な不安への対応、公的機関対応、市役所手続き等、金融機関対応、住宅ローン対応等様々なアドバイスをいただき本当に感謝しています。これからもよろしく願います。

◆担当者コメント:信頼していただいた大切なお客様を守っていきたくと改めて決意しました。