

『お客さま本位の業務運営方針』の取組結果について

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、2023年度(2023年4月～2024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

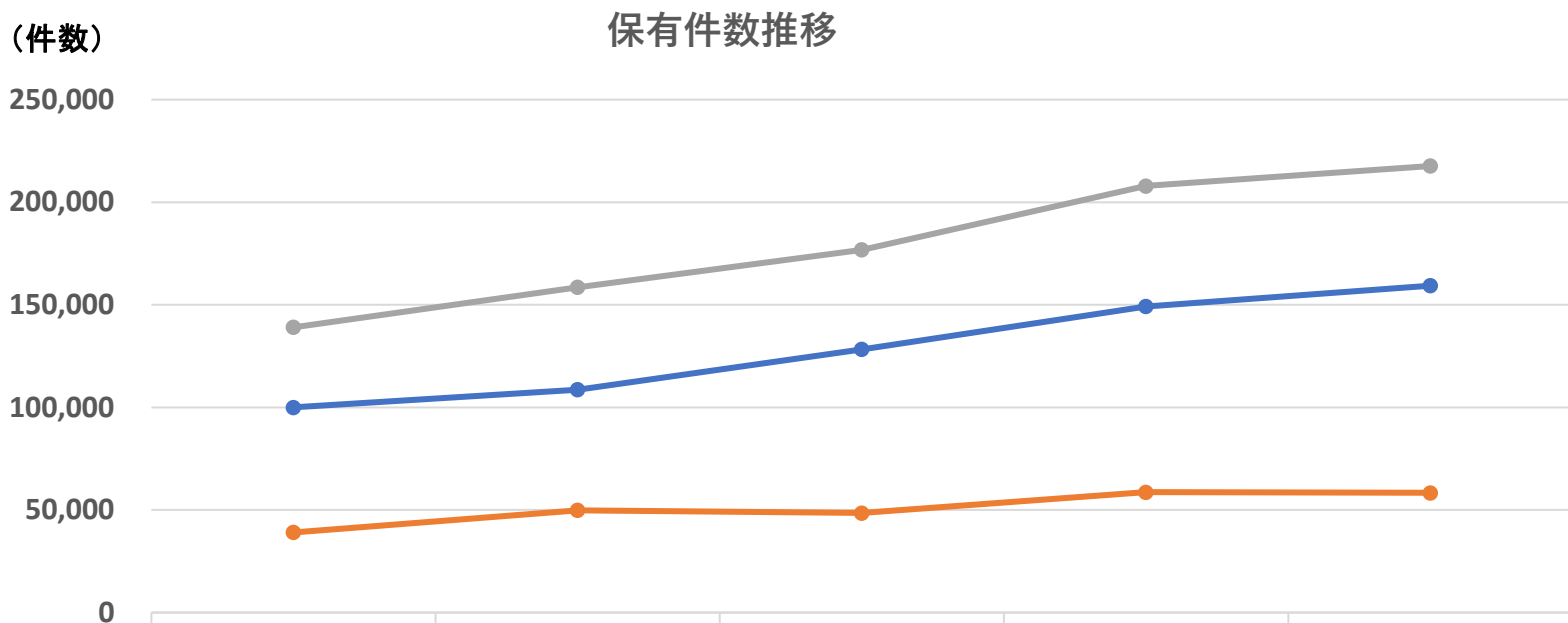
名古屋市中区丸の内2丁目20-25 ネットライフ名古屋丸の内ビル9階

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】

前年末比、保有契約件数は、2024年3月末時点で217,669件となり、9,777件の増加となっています。(WiseOffice2移行に伴う、生保件数データの未反映分を含む)

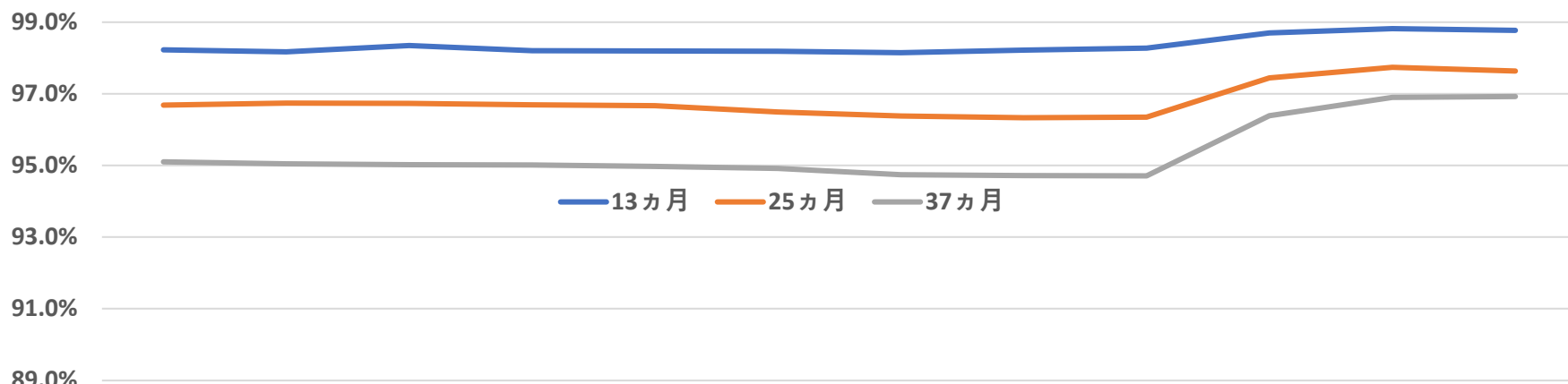


	2019年度末	2020年度末	2021年度末	2022年度末	2023年度末
● 生保保有件数	100,032	108,662	128,332	149,192	159,316
● 損保保有件数	39,057	49,872	48,511	58,700	58,353
● 保有件数合計	139,089	158,534	176,843	207,892	217,669

【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



	2023年						2024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	98.2%	98.2%	98.4%	98.2%	98.2%	98.2%	98.1%	98.2%	98.3%	98.7%	98.8%	98.8%
25ヵ月	96.7%	96.7%	96.7%	96.7%	96.7%	96.5%	96.4%	96.3%	96.4%	97.4%	97.7%	97.6%
37ヵ月	95.1%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	94.9%	94.7%	94.7%	94.7%	96.4%	96.9%	96.9%

※算定方法・当社基準について

・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) 2024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 (2023.3.1~2024.3.31) 25ヶ月継続率 (2022.3.1~2024.3.31) 37ヶ月継続率 (2021.3.1~2024.3.31)

【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. 2023年度 お客様の声 受付状況

契約内容	2023年度	
	件数	構成比
苦情	71	0.8%
感謝の声	707	7.8%
ご要望(保金を含む)	8,320	91.4%
合計	9,098	100.0%

2. 2023年度 苦情に関する内容別受付状況

苦情の内容	2023年度	
	件数	構成比
新契約関連	14	19.7%
収納関連	4	5.6%
保全関連	16	22.5%
保険金関連	8	11.3%
その他	29	40.8%
合計	71	100.0%

3. お客様の声事例

=感謝の声=(宇都宮支社)【死亡保険金 相続・贈与のコンサルティング】

■お父様が昨年9月に亡くなられ相続が発生。

「1月5日に口座にどんと入金があり驚いている。そこで、こども2人に2分割して口座に入れようと銀行に行ったら贈与税が100万くらいはかかりますよと言われ戻ってきた。なにか良い方法はありませんか？そもそも銀行の人は教えてくれなかったので贈与のことを教えていただけませんか？」とのお電話をいただきました。

■贈与の仕組みと、暦年、相続時課税清算制度、教育資金贈与などネットでできそうなことについて簡単に整理し、すべて現金ではなく一部保険などにご加入されてはどうかとご提案。保険も証券も顧客であるため伝わるのが早く、「なるほど、すごいすっきりしてきました！**ありがとうございます。**本当にいつも助かります。夫と話してみます！相談して本当に良かったです。」と感謝のお言葉をいただきました。