

2021年1月20日

『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（代表取締役社長：牧野博和、以下「弊社」）では、2019年度（2019年8月～2020年7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

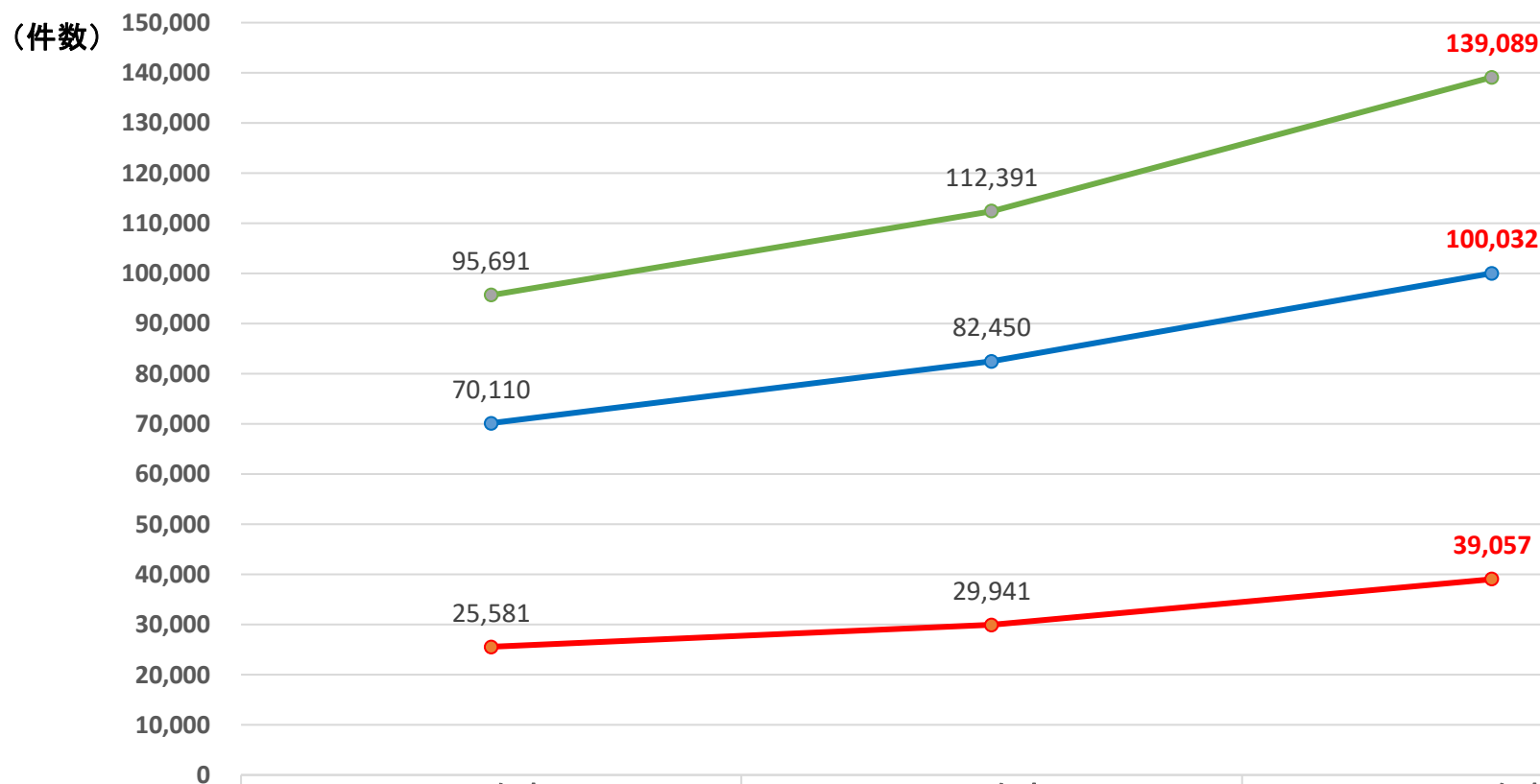
名古屋市中区丸の内2丁目20-25 ネットライフ名古屋丸の内ビル9階

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】

お客さま本位の各取組みについて、お客さまからご評価いただいた結果、保有契約件数は、2020年7月末に**139,089件**となり、前年度より26,698件増加いたしました。



● 生保保有件数
● 損保保有件数
● 保有件数合計

2017年度

2018年度

2019年度

70,110

82,450

100,032

25,581

29,941

39,057

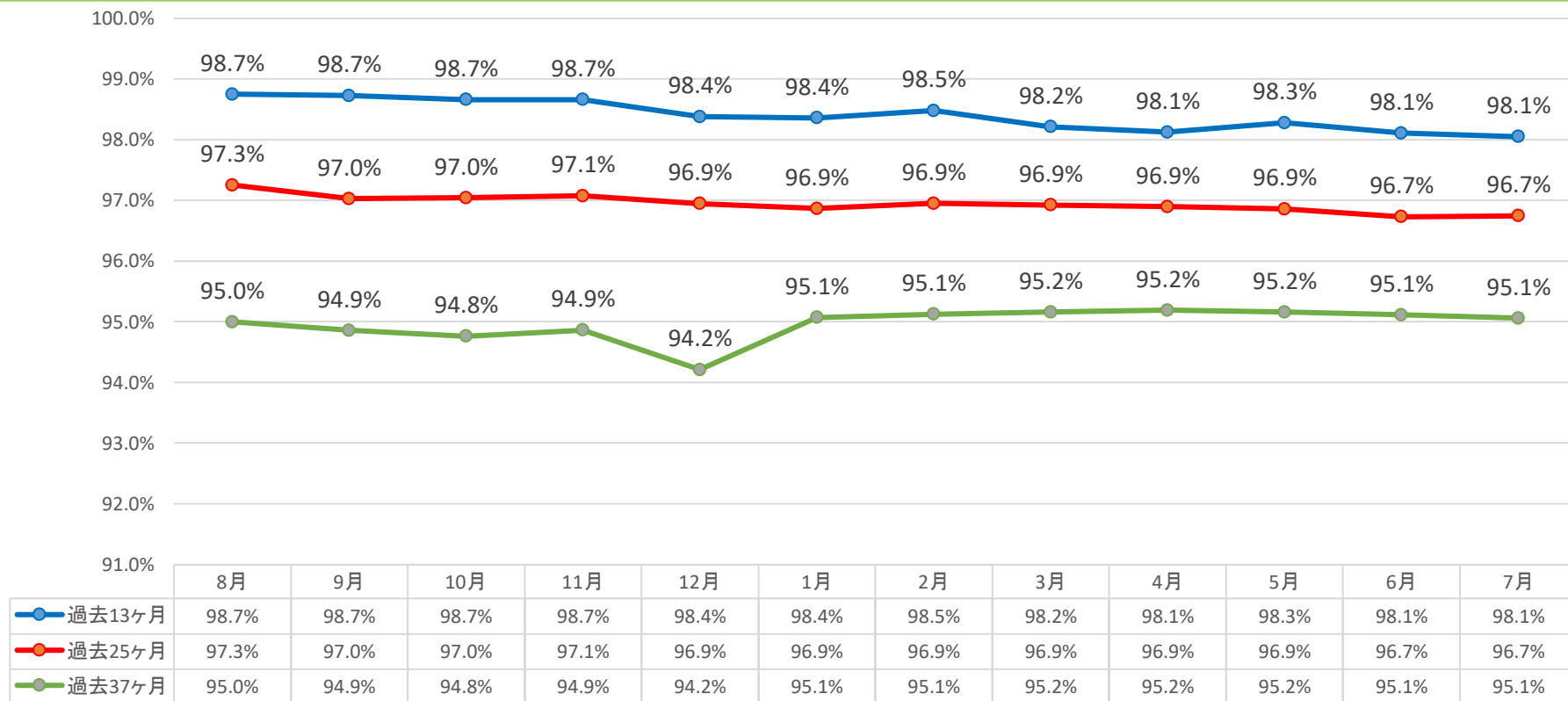
95,691

112,391

139,089

【取組結果(KPI) 生命保険契約の継続率について】

お客さまニーズに合った商品のご提供、およびアフターサービスに取り組むことで保険契約の継続率は高水準を維持しています。



※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) 2019年7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 (2019.7.1~2020.7.31) 25ヶ月継続率 (2018.7.1~2020.7.31) 37ヶ月継続率 (2017.7.1~2020.7.31)

【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. 2019年度 お客様の声 受付状況

受付内容	2019年度	
	件数	構成比
苦情	171	2.7%
感謝の声	125	2.0%
ご要望(保全を含む)	5,957	95.3%
合計	6,253	100.0%

2. 2019年度 苦情に関する内容別受付状況

苦情の内容	2019年度	
	件数	構成比
新契約関連	29	17.0%
収納関連	19	11.1%
保全関連	65	38.0%
保険金関連	32	18.7%
その他	26	15.2%
合計	171	100.0%

【新型コロナウイルス感染拡大防止への取組みについて】

1. 衛生面の配慮

弊社では新型コロナウイルスの感染拡大を受け、お客さまにご安心いただけるよう全従業員が以下の対応を実施し、衛生面の配慮を十分行っております。

- ①従業員の体調管理の徹底(こまめな手洗い、アルコール消毒を徹底。風邪症状や強い倦怠感、37.5度以上の発熱がある従業員は原則「出勤停止」とする)
- ②感染リスクが高い通勤ラッシュの時間帯を避けるため、従業員の時差出勤を推奨
- ③社内イベント・会議、出張等についての自粛

2. オンライン面談の導入

営業活動におきましても、お客さまにご安心して相談いただけるよう、全ての営業職員がオンラインでの面談ができる体制を整備いたしました。

今後も対面での面談と同水準のサービスの提供を実現するために、全社において取り組んでまいります。

【コンプライアンス体制強化への取組みについて】

1. 「コンプライアンス委員会」の設置

全役員が出席する「コンプライアンス委員会」を開催し、お客さまの声や不祥事故、早期消滅契約などが報告され、営業拠点の課題を正確に把握すると共に、経営として再発防止に取り組んでおります。

2. 社員教育の強化

弊社ではコンプライアンスプログラムに基づき、「コンプライアンス通信」を発行し、全役職員が「eラーニング」を受講しております。

このeラーニングは、全役職員が生命保険・損害保険の募集行為おける法令遵守を理解することを目的に実施しております。

今後もお客さまが安心してご利用いただくために、社員教育の強化に努めてまいります。