

2022年8月1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:牧野博和、以下「弊社」)では、2021年度(2021年8月～2022年3月※注)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。

(注)弊社は2021年度を2021年8月～2022年3月とし、決算期を変更しました。



株式会社 アルファコンサルティング

〒460-0002

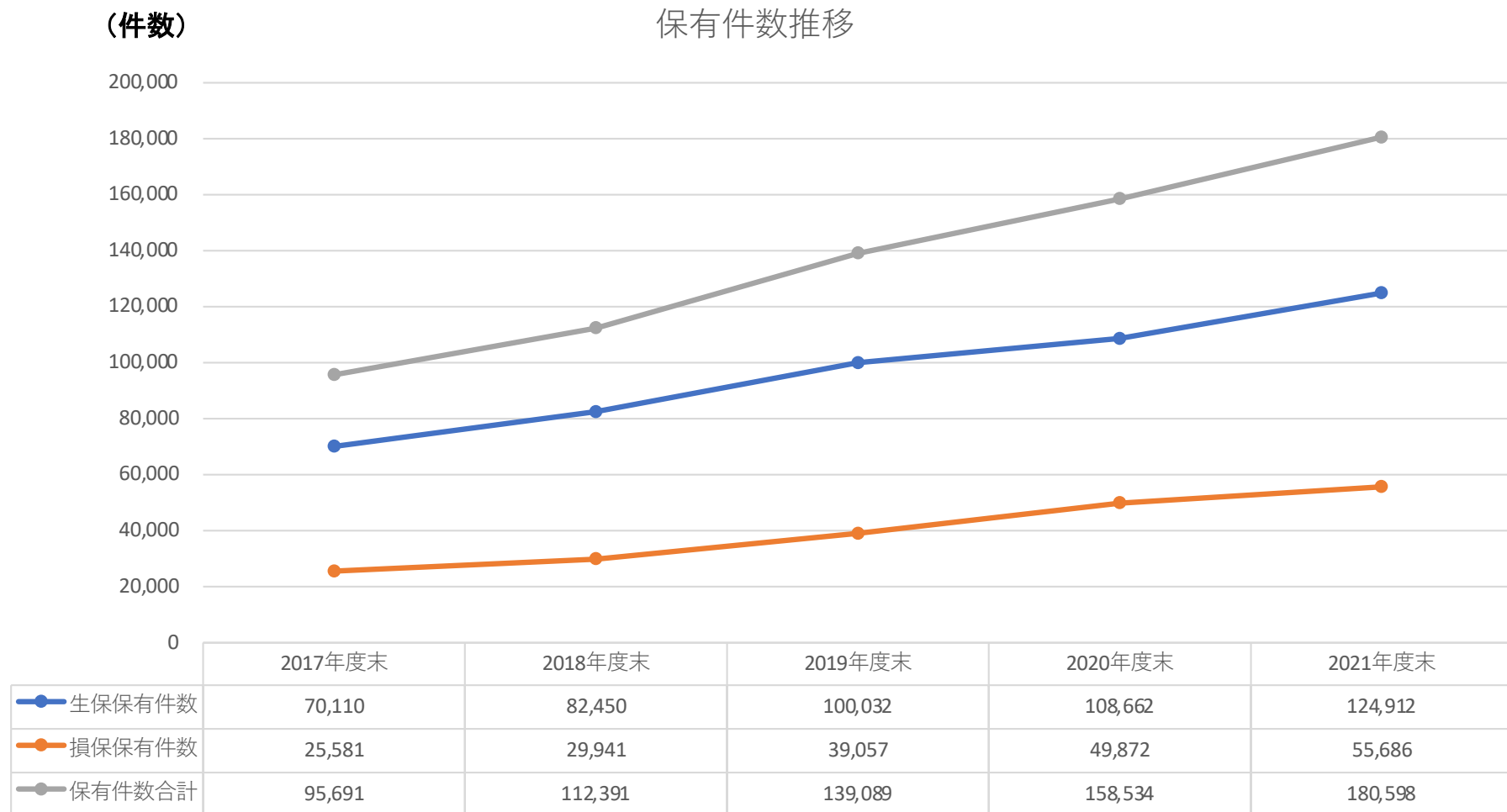
名古屋市中区丸の内2丁目20-25 ネットライフ名古屋丸の内ビル9階

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】

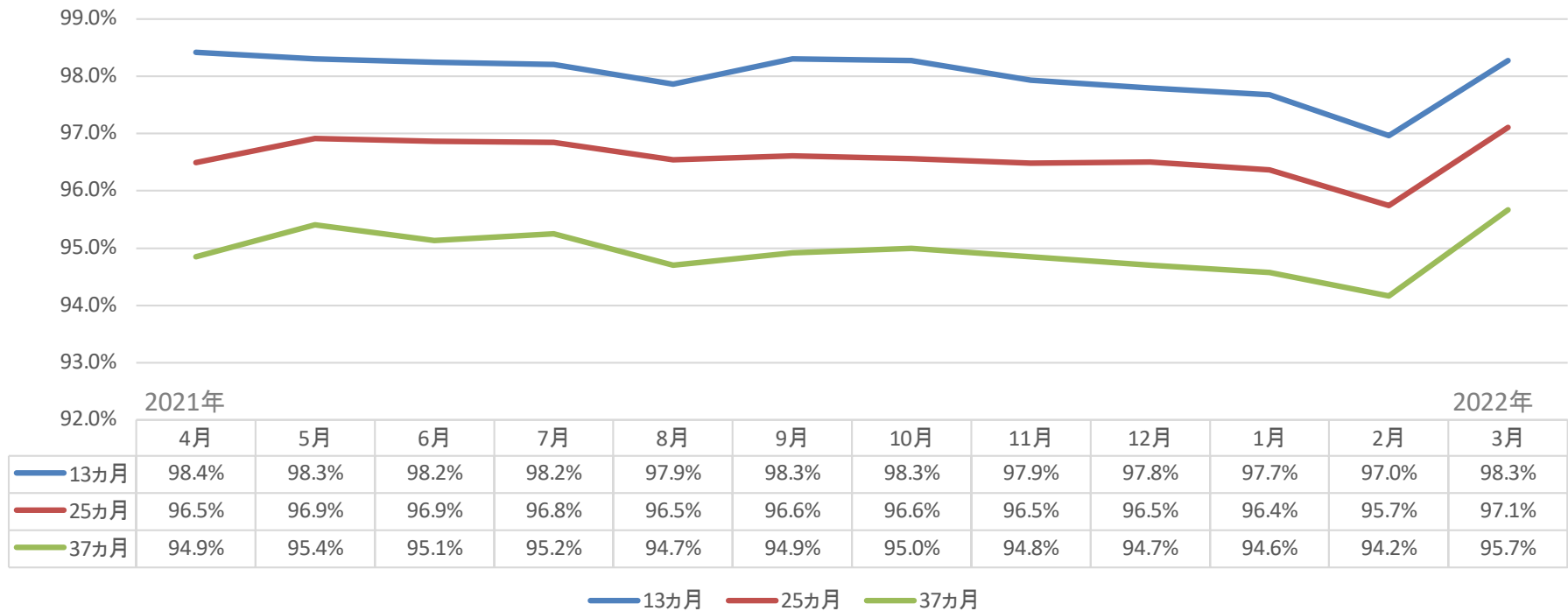
保有契約件数は、2022年3月末時点で180,598件となり、前年末比、22,064件増加し、順調に増加しています。



【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



※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) 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 (2021.3.1~2022.3.31) 25ヶ月継続率 (2020.3.1~2022.3.31) 37ヶ月継続率 (2019.3.1~2022.3.31)

【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. 2021年度 お客様の声 受付状況

契約内容	2021年度	
	件数	構成比
苦情	75	1.0%
感謝の声	645	8.9%
ご要望(保全を含む)	6,515	90.0%
合計	7,235	100.0%

2. 2021年度 苦情に関する内容別受付状況

苦情の内容	2021年度	
	件数	構成比
新契約関連	15	20.0%
収納関連	7	9.3%
保全関連	23	30.7%
保険金関連	21	28.0%
その他	9	12.0%
合計	75	100.0%

3. お客様の声事例

＝感謝の声＝(福井北オフィス) ※お客様への的確なコンサルティングへの「感謝の声」
いつも本当に親身になってくれてありがとう。担当者は社会保険や住宅ローンの話等、
家庭の事情を考えて保障が必要なのかどうかを提案してくれる。だからちょっとしたこと
でも相談しやすい。

◆担当者コメント:これからもお客様本位の提案を続け信頼を得ていきたいです。