

2022年1月7日

## 『お客様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、2020年度(2020年8月~2021年7月)における弊社の「お客様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~すべてはお客様のために~」に基づき、経営品質の向上に努めることにより、お客様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

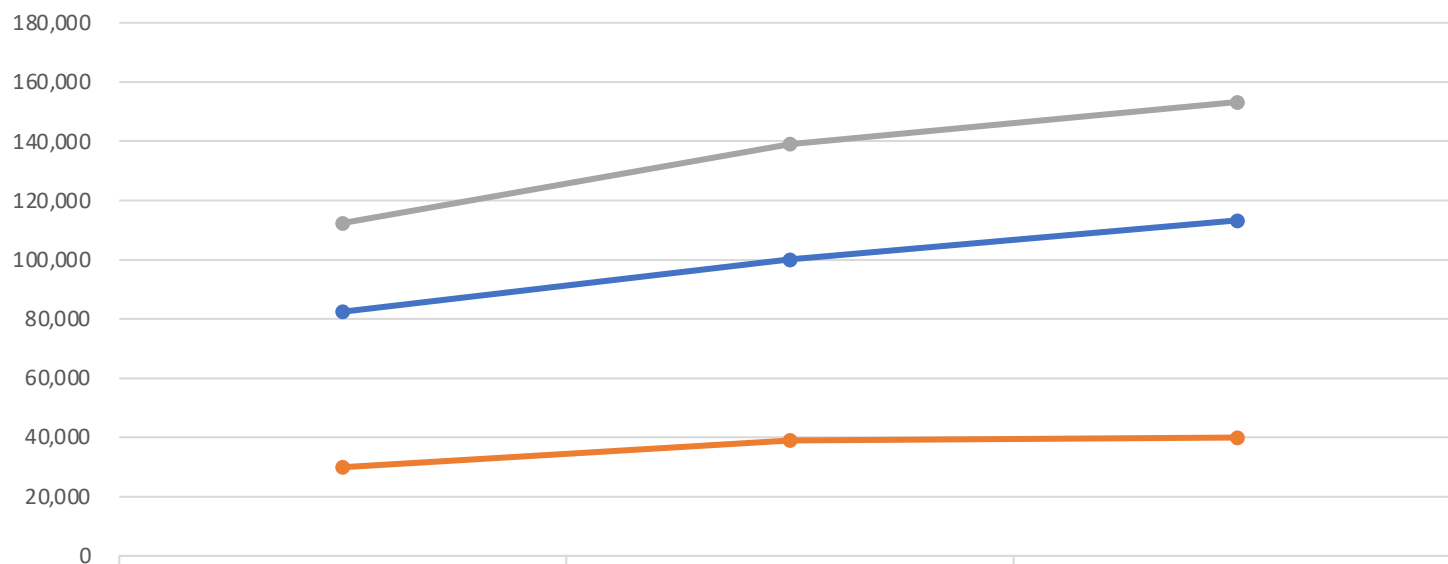
URL <https://alpha-consul.com> E-mail [info@alpha-consul.com](mailto:info@alpha-consul.com)

## 【取組結果(KPI) 保有契約の推移】

前年末比、保有契約件数は、2021年7月31日時点で153,247件となり、14,158件増加し、順調に増加しています。

(件数)

保有件数推移



● 生保保有件数  
● 損保保有件数  
● 保有件数合計

2018年度末

2019年度末

2021年度末

82,450

100,032

113,284

29,941

39,057

39,963

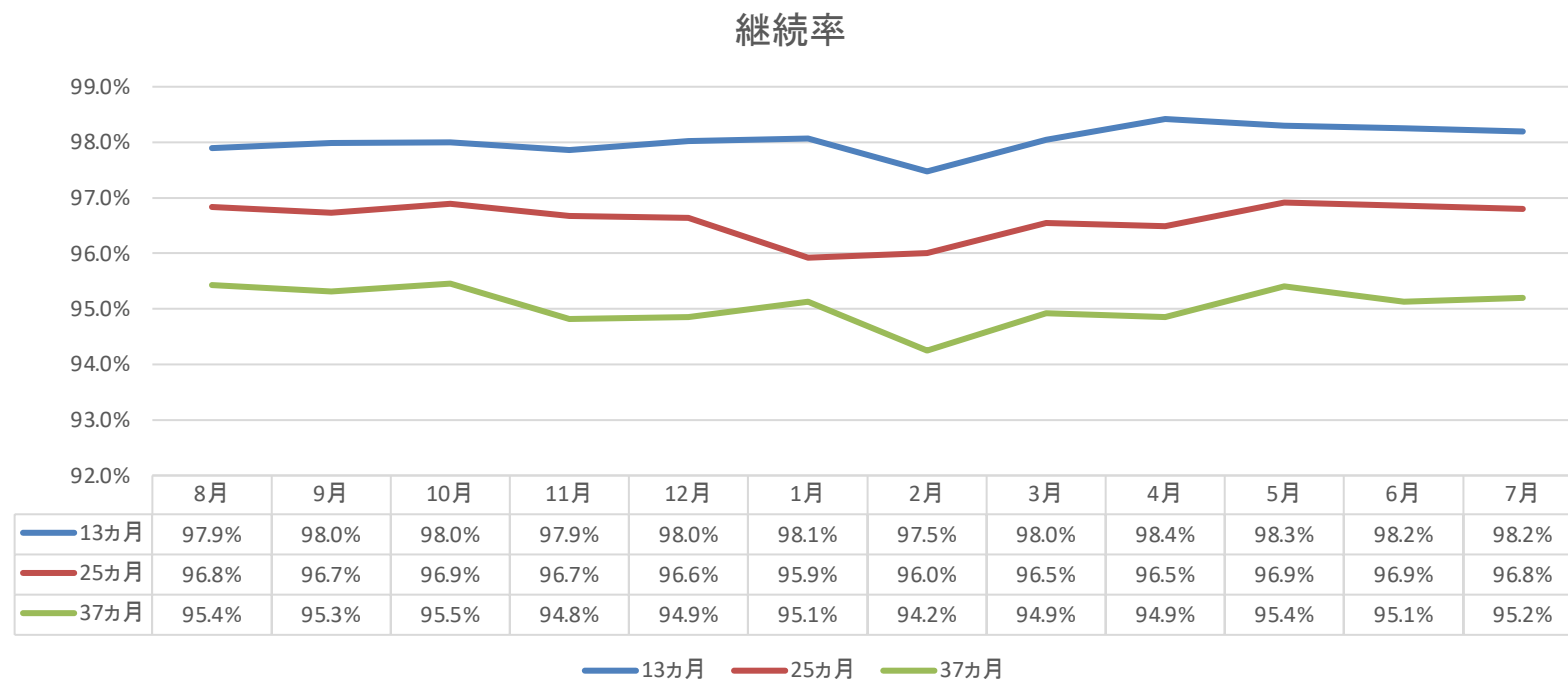
112,391

139,089

153,247

## 【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。



※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. 2020年度 お客様の声 受付状況

契約内容	2020年度	
	件数	構成比
苦情	137	1.9%
感謝の声	561	7.7%
ご要望（保全を含む）	6,607	90.4%
合計	7,305	100.0%

## 2. 2020年度 苦情に関する内容別受付状況

苦情の内容	2020年度	
	件数	構成比
新契約関連	39	28.5%
収納関連	14	10.2%
保全関連	50	36.5%
保険金関連	28	20.4%
その他	6	4.4%
合計	137	100.0%

## 3. お客様の声事例

～感謝の声～（宇都宮支社）

豊富な保険種類から、色々な組み合わせができ、アドバイスいただきありがとうございました。これからも人生の節目に合わせて相談にのってほしいです。