

2023年6月29日
みどり生命保険株式会社

お客さま本位の業務運営の取組状況等を確認する指標（KPI）について

みどり生命保険株式会社は、2017年6月に「お客さま本位の業務運営方針」（以下「当方針」）を定めるとともに、当方針に対応した「お客さま本位の業務運営方針と具体的な取組み」（以下「当取組み」）を公表していますが、当社は「当方針」および「当取組み」に沿ってお客さま本位の業務運営をより一層推進するため、2018年5月に「当方針」の遂行状況を確認する指標（KPI）を定めました。

当社は、当指標の達成状況を確認し、業務運営の状況について定期的に検証・見直しを行い、当社の全業務分野において、お客さま本位の業務運営の更なる推進に努めてまいります。

【2022年度の取組み状況】

2022年度における「お客さま本位の業務運営方針」の取組状況を確認する指標（KPI）

1. 75歳以上のご契約者に関する「安心のご家族登録サービス」の付加状況
2. 保有契約件数

1. 75歳以上のご契約者に関する「安心のご家族登録サービス」の付加状況

当社は、お客さま本位の業務運営を推進する一環として、特にご高齢のご契約者のご家族に「安心」をお届けするため、ご家族ぐるみでご契約内容を共有していただけるよう「安心のご家族登録サービス」の付加を推進しております。この取り組みを評価するために、2022年度は「75歳以上のご契約者に関する『安心のご家族登録サービス（注）』の付加状況」を指標といたしました。

具体的には、以下の2点を指標といたしました。75歳以上のご契約者について、

- ①保有契約に対する「安心のご家族登録サービス」の付加率
- ②新契約中、「安心のご家族登録サービス」にお子さまが登録されている割合

当社は、従前より75歳以上のお客さまに「安心のご家族登録サービス」をお勧めしておりました。その結果、75歳以上のご契約者について、2022年3月末の保有契約に対する「安心のご家族登録サービス」の付加率が、33.9%だったのが2023年3月末には40.9%に上昇しました。

また、2022年7月より「安心のご家族登録サービス」に登録できるご家族を1名から2名に増やし、配偶者だけでなくお子さまも登録いただくよう制度の見直しを図りました。その結果、新契約中のお子さまの登録率は、ルール見直し前（2022年4月～7月）の44.7%からルール見直し後（2022年8月～2023年3月）は53.3%に上昇しました。

(注)「安心のご家族登録サービス」は、ご契約者に登録いただいたご家族に、当社がご契約内容に関する情報を提供させていただく制度です。登録されたご家族は、ご契約者に代わってご契約内容についてお問い合わせいただけます。また、震災時など、弊社がご契約者と連絡が取れない場合、登録されたご家族にご契約者の連絡先の確認を行います。

2. 「保有契約件数」の増加

「保有契約件数」は、当社におけるお客さま本位の業務運営に関する取り組みの集大成と位置付け、その着実な増加に向けて取り組んでまいりました。そこで、「保有契約件数」の増加についても指標として設定いたしました。

当社の2022年3月末の保有契約件数は266,534件で、2023年3月末には272,937件に増加し、2022年度も当指標を達成することができました。

【2023年度指標 (KPI) 設定】

2023年度における「お客さま本位の業務運営方針」の取組状況を確認する指標 (KPI)

1. 75歳以上のご契約者に関する「安心のご家族登録サービス」の付加状況
2. 保有契約件数

1. 75歳以上のご契約者に関する「安心のご家族登録サービス」の付加状況

当社は、お客さまサービスの向上に向けて「安心のご家族登録サービス」の付加推進を継続しておりますので、引き続き2023年度も2022年度と同様に以下の2点を指標といたします。

75歳以上のご契約者について、

- ①保有契約に対する「安心のご家族登録サービス」の付加率
- ②新契約中、「安心のご家族登録サービス」にお子さまが登録されている割合

当社は、引き続き「安心のご家族登録サービス」の付加推進を通じて、お客さま対応のレベルアップを図っていく所存です。

2. 保有契約件数

「保有契約件数」は、当社におけるお客さま本位の業務運営に関する取り組みの集大成と位置付けておりますので、本年度も引き続き指標として採用することとし、お客さま本位の業務運営のレベルアップと、その結果としての「保有契約件数」の増加に繋がるよう、努めていく所存です。

以上