

2021年6月28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）の設定について

みどり生命保険株式会社（社長：安達倫明）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。

当社はその後、当指標の達成状況と業務運営の状況について検証し、以下の通り当指標の再設定を行いました。

当社が2020年度の指標として定めたのは次の2項目です。

2020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. 「はなみずき」から「やまぼうし」等の当社商品への後継率：30%以上
2. 「保有契約件数」の増加

1. 「はなみずき」から「やまぼうし」等への後継率：30%以上

当社は創業以来の主力商品で保有契約中の件数占率の高い「はなみずき（注1）」が10年の保険期間満了を迎えるにあたり、引き続きお客さまに死亡保障を確保する機会をご提供することがお客さま本位の業務運営に繋がると考え、「はなみずき」専用の後継商品「やまぼうし（注2）」を発売しました。

（注1）正式名称：無選択型生存保険金付定期保険

（注2）正式名称：無選択型終身保険（無選択型生存保険金付定期保険引継用）

当社は、「はなみずき」に10年間ご加入いただいたお客さまが、「やまぼうし」他当社商品に引き続きご加入して保障を継続されることが、当社に対する評価の表れであると判断し、「はなみずき」から「やまぼうし」等への後継率をKPIとして設定し、2020年度は後継率の指標を30%以上としました。

今般、2020年度の実績を検証しましたが、「はなみずき」満了件数20,507件に対し「やまぼうし」他当社商品への申込件数は5,508件で、後継率は目標の指標に届かない26.9%となりました。

2021年度は、「はなみずき」から「やまぼうし」等の当社商品への後継率を再度30%以上とする指標を設定し、引き続き「はなみずき」の保険期間満了を迎えるお客さまに対し、タイムリーに死亡保障をご提供できるよう努めていく所存です。

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しました。

今般、2020 年度について、保有契約件数の実績を検証しましたが、2020 年 3 月末は 250,983 件であったものが、2021 年 3 月末には 255,283 件となり、「保有契約件数」の増加を達成することができました。

この指標は、2021 年度も引き続き維持することとして、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。

当社が 2021 年度の指標として定めたのは次の 2 項目です。

2021 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. 「はなみずき」から「やまぼうし」等の当社商品への後継率：30%以上
2. 「保有契約件数」の増加

当社は引き続き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。

以上