

2020年1月15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）の再設定について

みどり生命保険株式会社（社長：齋藤 齋）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、この度、以下のとおり当指標の達成状況と業務運営の状況について検証し、当指標の見直しを行いました。

当社は引き続き、見直し後の当指標の達成状況を確認しつつ、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。

当社が2018年5月に定めた当指標は次の2つです。

「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」への後継率：50%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」への後継率：50%以上

当社は2018年10月に創業10周年、翌11月に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）」が初めて保険期間満了を迎えることとなり、保険期間満了となるお客さまに、引き続き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）」を発売いたしました。

（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」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」への後継率を50%以上という指標を設定いたしました。

今般、2018年11月度から2019年10月度までの1年間についての実績を検証いたしましたが、「はなみずき」満了件数24,053件に対し「やまぼうし」申込件数5,673件ということで、後継率は23.4%に止まり目標とした指標を達成することはできませんでした。

目標とした指標を達成できなかった理由としては、お客さまの事情でご継続いただけなかった例が予想以上であったことのほか、既に当社の他商品にご加入いただいていた例や、

「はなみずき」の保険期間満了時に「やまぼうし」以外の当社商品へのご加入を選択された例があったこと等が挙げられます。

2020年度はこれらのことを踏まえ、「はなみずき」から「やまぼうし」等の当社商品への後継率を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いたしました。

今般、2018年9月末から2019年9月末までの1年間について、保有契約件数の実績を検証いたしました。2018年9月末は245,587件、2019年9月末は246,452件ということで、「保有契約件数」の増加という指標を達成することができました。

この指標は、2020年度も引き続き設定することとし、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。

当社が2019年12月に定めた当指標は次の2つです。

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

以上