

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:齋藤 齋)は、お客さま本位の業務運営をより一層推進するため、その遂行状況を確認する指標(KPI)を定めました。

当社は、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。「当方針」および「当取組み」に沿って、常にお客さま本位で考え、お客さまに誠実かつ真摯に向き合っておりま

当社が定めた取組状況を測る指標(KPI)は次の2つです。

1. 主力商品の保険期間満了後の後継率

当社は、2018年10月に創業10周年、11月には創業以来の主力商品である「はなみずき」^(注1)が初めて保険期間満了を迎えることから、保険期間満了とともにお客さまの死亡保障がなくなることに

対応した専用の後継商品「やまぼうし」^(注2)への後継を推進してまいります。これは、当社保有契約中の件数占率が高い(約60%)「はなみずき」の保険期間満了に際して、確実に「やまぼうし」をご案内し、より多くのお客さまに保険期間満了後の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いう考えによりま

す。また、「やまぼうし」への後継率は、「はなみずき」にご加入いただいた10年間を振り返ったときのお客さまの当社に対する評価の表れであると考えております。

(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)

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られることから、お客さまの当社に対する評価を表す指標の一つに設定し、着実な増加に向けて取り組めます。

今後は、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