

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。

【2021年度の取組み状況】

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

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」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30%以上とする指標を設定しました。

今般、2021年度の実績を検証いたしましたところ、「はなみずき」満了件数14,970件に対し「やまぼうし」他当社商品への申込件数4,362件ということで、後継率は前年度の26.9%を上回り29.1%となりましたが、目標(30%)にはわずかに届きませんでした。

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2021年3月末の保有契約件数は255,283件で、2022年3月末には266,534件に増加し、2021年度も当指標を達成することができました。

【2022年度指標 (KPI) 設定】

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

保険期間満了を迎える「はなみずき」の件数が減少し、本年度はピーク時の半分以下の件数となる見込みであることを踏まえ、昨年度までの「はなみずき」から「やまぼうし」等への後継率に代わる新たな指標として、本年度から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3)」の付加状況を採用することにいたしました。

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、「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3)』の付加状況」を指標とすることが適切であると判断いたしました。

具体的には、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、「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。

(注3)「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

「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