

「お客さま本位の業務運営方針」経営指標（K P I）について

アイエス総合株式会社は、全社員が一丸となり当社事業を成功させ、安定し健全な生活・仕事を行う。その為に、「お客様第一主義（顧客本位）」を念頭に、「お客様が求める最適な保険商品と最高のサービスの提供」「法令を遵守し、保険のプロとしての在り方を追求し、地域社会に貢献する」という経営理念を掲げて取り組んでまいりました。

今般、金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、あらためて弊社の経営理念・行動指針・ビジョンを「お客さま本位の業務運営方針」として取りまとめ、その定着を測る指標（K P I / Key Performance Indicator：主要業績評価指数）を公表します。

令和4年11月2日
アイエス総合株式会社

【自主的なK P I】

弊社はお客さま本位の業務運営を行ううえで、その定着度を測るための評価指標（K P I）を設定します。

1. 保有契約高：弊社は、お客様に信頼いただく事で、保険契約をお預かりしています。

	2021年度		2022年度	
	3月末	9月末（中間報告）	3月末目標（年度末）	
損害保険契約保有高	235,836千円	155,705千円	250,000千円	
ひまわり生命契約保有高	24,804千円	14,199千円	30,000千円	

2. 継続率：弊社はお客様に信頼・満足を頂く事で長期にわたり契約をお預かりする事ができると考え「継続率」をその指標に掲げます。

	2021年度		2022年度	
	3月末	9月末（中間報告）	3月末目標（年度末）	
損害保険自動車継続率	96.0%	97.8%	98.5%	
ひまわり生命契約継続率	99.4%	100.0%	100.0%	

3. お客さま視点品質

◎アンケート強化（回収率・内容）：弊社は、アンケート強化（回収率・内容）を意識します。アンケートの回収率を高め、お客さまの声を真摯に受け止め、今後の対応に活かしていきます。

	2021年度		2022年度	
	3月末	9月末（中間報告）	3月末目標（年度末）	
アンケート回収件数	89件	28件	120件	
アンケート総合満足度（平均点）	9.3pt	9.2pt	9.5pt	

◎情報提供：弊社は、お客さまに寄り添った最適な情報提供を行い、全員で情報共有することを意識します。

（Driving！、自転車保険義務化、故障運搬時車両損害特約、がん保険など）HP・事務所にてご案内。

◎ネット口振・レジペイ活用：弊社は、ネット口振を中心にレジペイなどを活用・推進し、不備と手間を少なくすることを努力します。

	2021年度		2022年度	
	3月末	9月末（中間報告）	3月末目標（年度末）	
ネット口振	4.7%	34.6%	40%以上	
レジペイ	7.4%	11.5%	10%以上	
全体（ネット口振・レジペイ）	12.2%	46.2%	40%以上	