

「お客さま本位の業務運営方針」の成果指標（KPI）

株式会社ソニックジャパンは、お客さま本位の業務運営方針「“寄り添い人”宣言」に基づき、「すべてはお客さまのために」を最優先に取り組むことで、常に安心の提供を行っております。その取り組みの成果指標（KPI※）を以下のとおり公表致します。

※key performance indicator の略 企業目標達成度を評価するための業績指標

（1）生命保険契約の継続率

ご契約を長きに亘って継続いただくということは、当社の“寄り添い人宣言”にある「商品サービスのわかりやすい説明」「お客さまの意向に沿った最適な商品の提供」「お客さまにふさわしいサービスの提供」が行われ、お客さまの要望に的確にお応えできている結果だと考えています。その継続率の高さは、お客さまからの評価の表われです。これからも、より一層の提案品質向上に努めてまいります。

2019年10月1日時点での継続率

2018年度お預かり契約	98.04%	・・・①
2017年度お預かり契約	95.07%	・・・②
2016年度お預かり契約	91.22%	・・・③

■継続率の算定方法

- ①お預かりしている契約のうち2018年10月1日契約日～2019年9月30日成立日の契約件数を100とし、2019年10月1日時点で契約が継続されている件数の割合
- ②お預かりしている契約のうち2017年10月1日契約日～2018年9月30日成立日の契約件数を100とし、2019年10月1日時点で契約が継続されている件数の割合
- ③お預かりしている契約のうち2016年10月1日契約日～2017年9月30日成立日の契約件数を100とし、2019年10月1日時点で契約が継続されている件数の割合

(2) 損害保険契約（自動車保険契約）の更改率

満期到来した自動車保険が更改され、引き続きご継続いただくことは、“寄り添い人”として丁寧なアフターフォローが行われ、お客さまに満足いただいた結果だと考えています。その更改率の高さは、お客さまからの評価の表われです。これからも、より速やかな更改手続きに努めてまいります。

【更改率】 92.74%

■更改率算定の対象期間

2018年4月～2019年3月満期更改分

当更改率には、長期契約が大半を占める保険会社は除いています

(3) お客さまアンケート

当社のご契約をお預かりしている全てのご契約者さまの中から、無作為に抽出したご契約者さまに、当社および募集人への満足度等についての「お客さまアンケート」を毎年行っています。アンケートでいただいた貴重なご意見を業務運営に反映させ、さらに顧客満足度を向上させて、当社の“寄り添い人宣言”にある「お客さまに寄り添い、安心の提供」の推進に努めてまいります。

■アンケート実施方法：専用はがきによるアンケート調査で、毎年1回実施。

アンケート実施結果：送付時期 2019年8月末 送付数 3000通

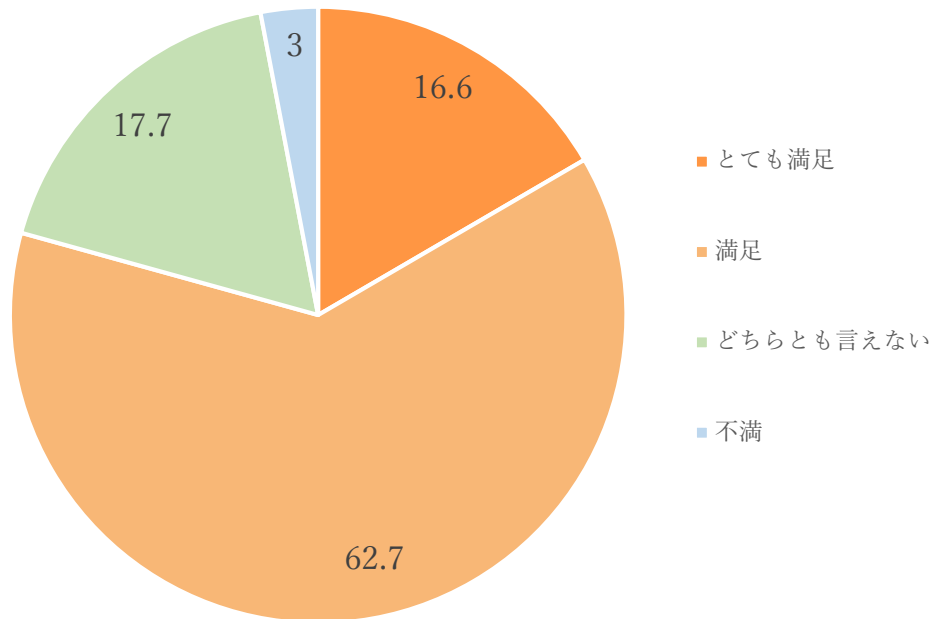
回収締日 2019年10月末 返送数 571通

アンケート回収率 19.03%

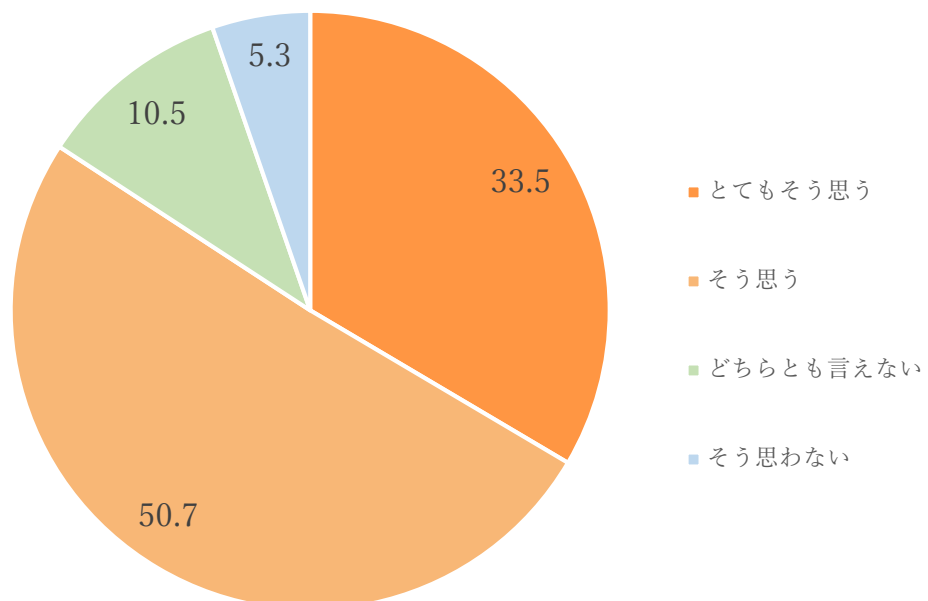
【2019年度 アンケート結果】

■円グラフ内数値の単位は%

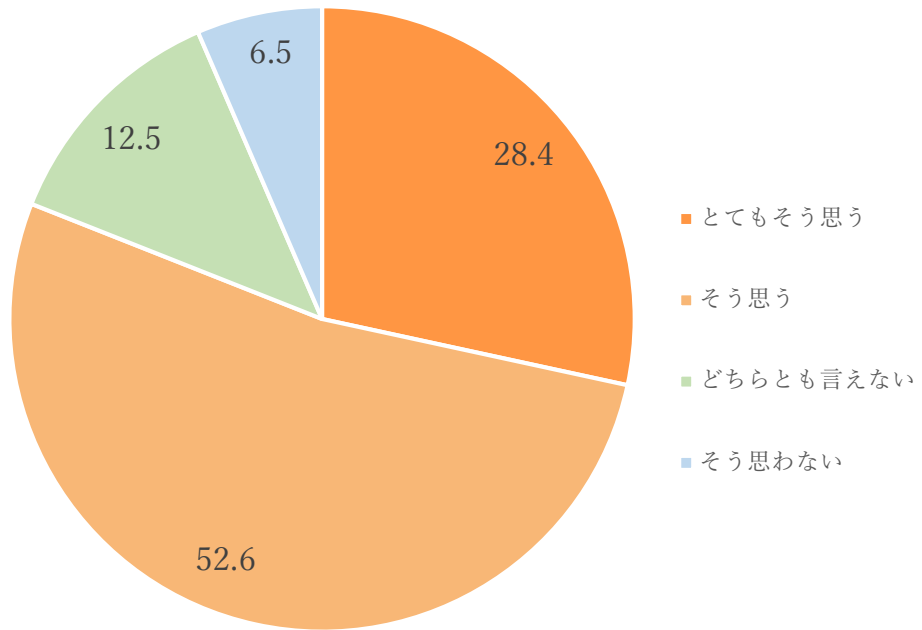
① ご加入中の保険商品や保障内容について、現在総合的にどの程度満足されていますか？



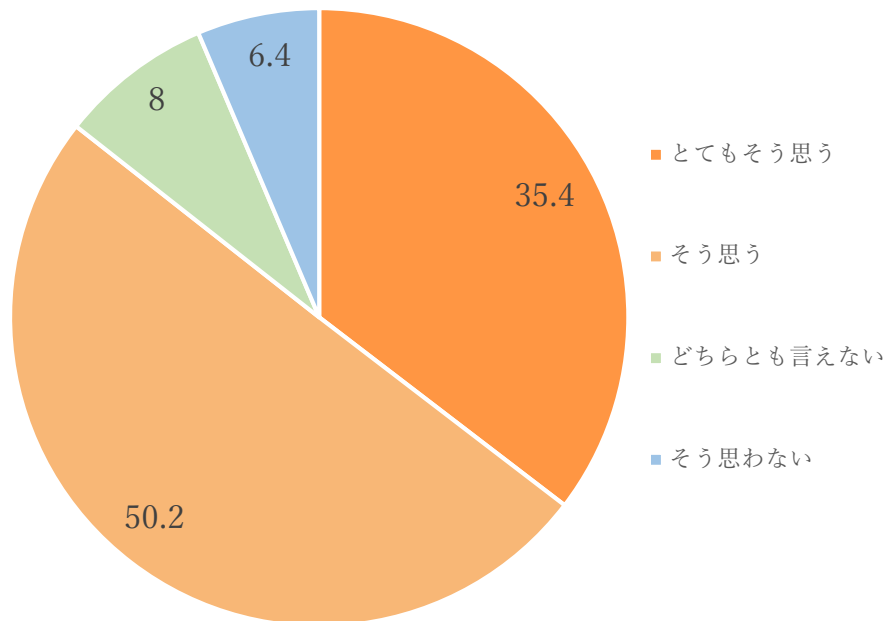
② 今後、保険の見直しや加入をお考えになるとしたら、ソニックジャパン（現在の担当者）を通じて加入したいと思いますか？



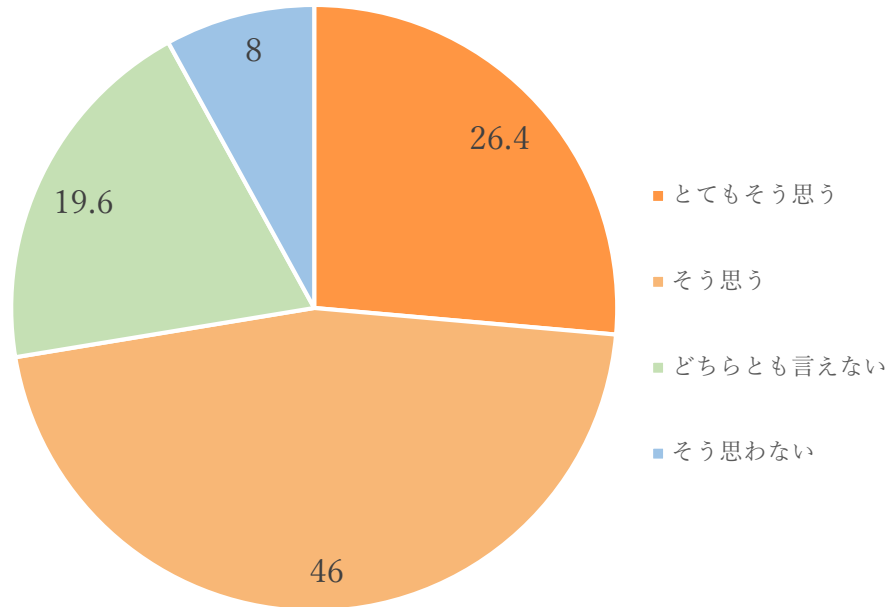
③ 担当者は、ご自身やご家族の不安・関心や疑問をよく分かってくれる。



④ ご自身のライフプランにあった保障内容を提案してくれる。



⑤ 生命保険会社各社の商品を比較できる。



私たちソニックジャパンはこれからも、お客様の生涯に寄り添う“寄り添い人”として「すべてはお客様のために」を最優先に取り組むことで、常に安心の提供を行ってまいります。