

2021年度 お客さま本位の業務運営に係る基本方針の定着を測る指標（KPI）と実績について

当方針の定着を測る指標（KPI）として、「新規契約取扱件数」「満期契約更改率（退去による減を除く：有効継続率）」「ペーパーレス契約率」「キャッシュレス契約率（コンビニ払契約を除く：口座振替・クレジットカード）」「退去による保険解約率の向上」「お客様の声」の今年度の目標を下記のとおり設定いたします。

対象期間：2021年4月～2022年3月契約

◎ 新規契約取扱件数

75,000 件

ご契約いただく契約の数は、新たなお客様との接点の拡がり・お客様からいただく信頼の表れと考えております。提案品質の向上とともに、より多くのお客様への提案を目指してまいります。

2020年4月～2021年3月契約の実績は67,491件となっております。

◎ 満期契約更改率

95%

満期到来した契約を再び当社を通じて更改手続きいただくことは、無保険事故並びにお客様の経済的損失を防止する最も重要な責務だと考えております。引き続き、より一層のサービス向上に努めてまいります。

2020年4月～2021年3月契約の実績は95.4%です。

◎ ペーパーレス契約率

70.0%

ITを利用したネット社会の拡大に伴い、お客様の保険申込方法に対するニーズが多様化しております。このニーズを踏まえ当社では、ペーパーレスの契約の普及に努めております。

2020年4月～2021年3月契約の実績は54.9%です。

◎ キャッシュレス契約率

70.0%

キャッシュレス化の促進はお客様のニーズのお応えに留まらず、国策にも歩調を合わせるものと考えております。より一層の普及に努めてまいります。

2020年4月～2021年3月契約の実績は65.7%です。

◎ 退去による保険解約率の向上

12.0%

退去時の保険契約の解約手続きに積極的に取り組み、お客様の利益を守ることが重要であると考えております。当社では、解約手続きの多様な手段（部屋寄せシステム ※）を構築し、解約率の向上に努めております。

※ 全保有契約を対象に、各個室ごとに複数契約を抽出し、当該契約者の対処あるいはシェアの確認を行い、退去の場合は解約手続きの後追いを行います。

2020年4月～2021年3月契約の実績は12.2%です。

◎ お客様の声

100 件

お客様から寄せられたご意見・ご要望・ご不満等を「お客様の声」として真摯に受け止め、お客様サービスに関する制度・体制等の改善に取り組んでまいります。

（本項目に関しましては、e-Netグループ全体として設定しております）

2020年4月～2021年3月契約の実績は121件です。
