

2024年「お客様本位の業務運営方針」活動報告

保険ライコの運営会社である株式会社エバでは、お客様本位の業務運営方針の浸透に向け、取組状況の定期的なモニタリングを実施しており、以下の項目を活動の結果指標と位置づけます。

主な取組指標

- <生命保険継続率> <損害保険更改率> <研修実施回数>
- <内部監査、自己点検実施回数> <アフターフォロー実施回数>
- <お客様満足度調査結果>

【生命保険継続率、損害保険更改率】

保険会社名	定義	継続率※
三井住友海上あいおい生命保険株式会社	IQA24ヶ月	96.7%
アクサ生命保険株式会社	IQA24ヶ月	100.0%
アフラック生命保険株式会社	25ヶ月	100.0%
東京海上日動あんしん生命保険株式会社	IQA24ヶ月	91.3%
オリックス生命保険株式会社	MOF37カ月	91.0%
ジブラルタ生命保険株式会社	IQA24ヶ月	100.0%
ソニー生命保険株式会社	24ヶ月	100.0%
SOMPOひまわり生命保険株式会社	IQA24ヶ月	100.0%
マニユライフ生命保険株式会社	IQA24ヶ月	100.0%
メットライフ生命保険株式会社	MOF37ヶ月	92.0%
ネオファースト生命保険株式会社	13ヶ月	99.1%
はなさく生命保険株式会社	13ヶ月	100%
あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 (更改率)	全種目の更改率	92.6%

※2024年12月現在
※対象契約のない保険会社または不算出の保険会社は除く

【研修実施回数】

研修種類	実施回数※
コンプライアンス研修(継続教育含む)	19回
新商品・改訂に伴う商品研修	15回
新入社員・育休復帰スタッフに対する商品研修	10回
その他	48回

※2024年に実施された全体研修・店舗毎研修・個人毎研修すべてを含みます

【内部監査・自己点検実施回数】

項目	実施者	回数
各拠点の内部監査	業務管理責任者	3回
各拠点の内部管理体制状況チェック	各店長	12回
個人情報取扱いにかかる自己チェック	募集行為を行っている全募集人	12回
募集活動にかかる自己チェック	募集行為を行っている全募集人	12回

【アフターフォロー実施回数】

項目	実施者	回数
アフターフォロー	募集行為を行っている全募集人	565回

※アフターフォロー… 契約後のお客様へ行う契約内容確認等の活動

【お客様満足度調査結果】

保険ライコへの満足度を教えてください
50件の回答

