

お客さま本位の業務運営宣言の取組状況を測る指標（KPI）のご報告

NOSCOインシュアランスサービス株式会社（以下、「当社」）は、「お客さま本位の業務運営宣言」（以下、「当宣言」）の策定に合わせ、当宣言の取組状況を測る指標（KPI）を以下の通り設定し、公表します。

● 損保各社の契約更改率および早期更改率（2020年度）

保険会社	契約更改率	早期更改率
AIG損害保険	91.9	86.9
三井住友海上火災保険	85.4	81
損保ジャパン	100	100
日新火災保険	100	78.8
あいおいニッセイ同和損保	80.9	62.5
ニューインディア	100	100

※早期更改率は、保険会社ごとに集計方法が異なりますが、おおむね満期2週間前もしくは満期前証券作成率としています。満期のご案内は2カ月前から始めるなど、社内での意識付は効果があったものと思われま。ご入金を待っている間に早期更改ができないケースも散見されたため、2021年度に改善取り組みを実施します。

● 当社内での契約継続率……93.7%

2020年度においても、当社の取扱保険会社の中で満期時に保険会社を変更された方も含め、9割以上の方が当社での継続を希望されていますので、お客さまからの信頼は、比較的高いと考えています。コロナ禍によりやむを得ず継続を辞退された方もいらっしゃいましたが、補償の必要性をしっかりと伝えて、今後も高水準の継続率を保つように努めます。

● 生保各社の契約継続率（2021年3月31日時点）

保険会社	総合継続率(13ヶ月)	総合継続率(25ヶ月)
大同生命	100	100
三井住友海上あいおい生命	100	100
SONPO ひまわり生命	100	100
ソニー生命	100	100
メットライフ生命	100	59%
エヌエヌ生命	100	93.3

● 年間研修実施状況（2020年4月1日～2021年3月31日）

研修内容	回数
コンプライアンス研修	2
商品研修（損害保険）	8
商品研修（生命保険）	5
その他研修（保険会社主催研修への参加）	40

総評

新型コロナウイルス感染症の感染拡大当初、研修実施もままならない状況が続きましたが、徐々に保険会社主導の Web 研修などを受講できる環境も整ってまいりました。今後も、新しい研修方式が続くことが予想されますが、積極的に参加するよう努めてまいります。

また、対面による募集活動も制限されることが予想されるため、これまで以上に丁寧な説明を実施し、お客さまが安心して、ご加入いただけるよう努めてまいります。