

## ◆KPIの公表 (2025年4月)

当社が策定した「お客様本位の業務運営に関する方針」のうち、2. お客様の声を活かした業務運営に関しまして、年度毎の分析データを以下の通り公表します。

今後も、お客様の声を全社員が認識・共有し、その発生件数や発生原因を集計・分析することで本方針の定着に向けて取組んで参ります。

年度	件数	発生原因 (複数該当あり)								
		非丁寧 不親切	確認不足 不注意	説明不足 不十分	失念	遅延	不知 無理解	商品・仕組 保険会社	事故対応	その他
2014	11	4	1	0	0	1	0	5	2	1
2015	20	7	8	1	1	4	1	2	0	3
2016	23	4	10	6	3	2	0	3	2	12
2017	15	2	5	5	1	0	2	5	2	7
2018	22	0	16	7	0	1	1	6	4	1
2019	20	2	7	4	1	0	1	8	7	2
2020	13	3	6	1	1	0	0	2	4	2
2021	9	3	4	0	0	0	1	2	0	3
2022	10	1	3	0	0	1	0	2	3	4
2023	8	2	4	2	1	0	1	1	2	3
2024	11	2	6	0	5	1	0	1	1	2

以上