

「お客様本位の業務運営方針」に係る取組状況（KPI）

1. お客様本位の業務運営の実践と企業文化の確立 <原則2、5、6、7に対応>

「東京海上グループコンプライアンス基準」を第一義に、当社同時のコンプライアンス基準・規定等を定め組織的な仕組みや運用態勢を整備し、継続的な改善活動を行ってまいります。

□態勢整備改善活動状況

内容	2022年度	2023年度	2024年度
RCI委員会	4回	4回	4回
お客様の声確認会	12回	12回	12回
社内モニタリング	11拠点	11拠点	13拠点

2. お客様の声を活かした業務運営 <原則2、6に対応>

お客様対応において「お客様の声」（ご不満・要望・お褒め）の収集に努め、会議体等を通じ社内及び保険会社に共有し問題点の発見と改善につなげていきます。

□お客様の声受付状況

内容	2022年度	2023年度	2024年度
全体	78	80	294
お褒め	20	10	53
ご不満（当社）	10	23	37
ご不満（保険会社）	24	33	140
要望	24	14	64

3. お客様へ最適な保険提案と募集の実践 <原則2、3、5、6に対応>

お客様を取巻くリスクやお客様のご意向を把握した上で、ご契約を締結するに際して必要な情報を提供しながら、ふさわしい商品・サービスをご提案するよう努めています。

□団体制度保険新規取組み状況

内容	2022年度	2023年度	2024年度
新規ご加入者	10,467	6,901	6,145

□コンタクトセンターお客様対応件数

内容	2022年度	2023年度	2024年度
着信対応	23,019	30,645	37,567
発信対応	18,812	24,023	29,150

4. 運営方針の浸透に向けた取組み <原則2、6、7に対応>

社員が常にお客様本位の行動をしていくために研修体系の整備や運営方針の浸透に向けた取組みを推進してまいります。

□お客様本位の文化に対する社員評価(5P評価)

内容	2022年度	2023年度	2024年度
顧客本位の文化	3.88	3.88	3.87

□有資格者数

内容	2022年度	2023年度	2024年度
損害保険	130	123	118
生命保険	121	119	116

当社は、お客様のライフプランや家族構成などを考慮した上で、お客様の立場に立って必要な有益情報の提供やサービスを提案します。

#### □コンサルティングサービス取組み状況

内容	2022年度	2023年度	2024年度
総契約件数 (団体扱・団体契約)	-	70,902	70,356
新規多項目契約	-	23,417	23,161

#### □当社独自お客様ページご登録者数

内容	2022年度	2023年度	2024年度
お客様ページ登録数	-	3,765	10,683

#### 6. 利益相反等の管理 <原則3に対応>

コンプライアンスマニュアル及び情報セキュリティ管理マニュアル基準を策定し、目的に応じて各種研修を行っています。

#### □社内研修実施状況

内容	2022年度	2023年度	2024年度
保険募集関連	6回	6回	13回
コンプライアンス関連	6回	6回	16回
情報セキュリティ関連	1回	1回	1回