

お客様本位の業務運営に関する取り組み結果について

静鉄保険サービス株式会社は、長期的な視野に立ち健全な運営に徹するとともに、お客様本位の業務運営を推進して行く理由で取組結果を公表いたします。

当社がお客様から選ばれる存在であるために、一度取引を開始されたお客様に、その後も当社との取引を続けたいと思っていただけているかを、総合的に判断できる指標（KPI）として、以下の項目を設定しています。

◆生命保険の継続率（24 か月）

生命保険を長く継続いただくことは、ご意向を踏まえた提案・わかりやすい情報提供により、お客様にご満足いただいた結果と考えております。

早期消滅契約につきましては、毎月、契約毎の原因究明と再発防止に努めております。

	2019年3月末	2020年3月末
生命保険継続率	97.5%	97.9 %

◆損害保険の更改率

損害保険のご契約が契約満了日に更改され、引き続きご継続いただいていることは、お客様にご満足いただいた結果と考えております。

業務品質の向上を通じて、更なるお客様満足度の向上に向けて、取り組んでまいります。

	2019年3月末	2020年3月末
損害保険更改率	97.5%	95.7 %