

有限会社 保険プラザ久留米の重要業績成果指標（KPI）について

有限会社 保険プラザ久留米は、2020年8月1日に「お客様本位の業務運営に関する方針」を公表しました。掲題の取組み状況につきまして、以下のとおり公表します。

1. 「お客様アンケート」 集計結果 回答者数 37件（目標 15件）

Q1	今回ご契約いただきました「募集人」に対する満足度を教えてください。	「満足」のご回答を35件 96.4%のご契約者様からいただきました。
Q2	家族や知人等から保険加入を相談された場合、今回の募集人を紹介したいと考えられますか？	「紹介したい」のご回答を32件 86.5%のご契約者様からいただきました。
Q3	ご契約の補償内容や付帯サービスについて、保険料についての説明や案内は分かりやすかったですか？（郵送、書類での案内を含む）	「分かりやすかった」のご回答を36件 97.3%のご契約者様からいただきました。
Q4	ご契約時、保険金をお支払いできる場合とお支払いできない場合についての説明は分かりやすかったですか？	「分かりやすかった」のご回答を36件 97.3%のご契約者様からいただきました。
Q5	ご契約時、事故が発生した際の連絡先や対応方法の案内は分かりやすかったですか？（郵送、書類での案内を含む）	「分かりやすかった」のご回答を33件 89.7%のご契約者様からいただきました。
Q6	更新時の案内や事故の連絡等の場合を除き、過去1年間に募集人から連絡（郵送、メール等を含む）は、何回ありましたか？	「2回以上あった」のご回答を36件97.3%のご契約者様からいただきました。

2. 自動車保険更改率（2020年12月～2021年5月） 目標 95.0%以上。

	満期件数	更改件数	更改率
AIG損害保険（株）	256	246	96.1%
三井住友海上火災保険（株）	19	19	100.0%
損害保険ジャパン（株）	—	—	—
合計	275	265	96.4%