

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
(2023年6月～2024年5月 取組み状況)

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(2023年6月～2024年5月)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 22件 (未回答項目含む)

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。	<ul style="list-style-type: none"> ・満足 16件 ・どちらかといえば満足 3件 ・どちらかといえば不満足 0件 ・不満足 0件
Q2	今回のご契約（最も直近のご契約）手続きは、どのような方法でしたでしょうか？ひとつお選びください。	<ul style="list-style-type: none"> ・面談による手続き 14件 ・電話による手続き 5件 ・郵便による 2件 ・その他 0件
Q3	今回のご契約の際「重要事項説明」はどのようにお聞きになりましたか？	<ul style="list-style-type: none"> ・面談による手続きの際に口頭で 14件 ・あらかじめ郵送で受取り、説明を受けた 4件 ・その他 1件
Q4	ご継続いただいたお客さまにお伺いします。ご継続手続きについて、募集人からいつ頃、連絡がありましたか？	<ul style="list-style-type: none"> ・満期案内到着前～到着後1週間 10件 ・到着後1週間～1ヶ月以内 4件 ・到着後1ヶ月～2ヶ月以内 3件 ・連絡が無かった 1件
Q5	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？	<ul style="list-style-type: none"> ・分かりやすかった 19件 ・どちらかというと分かりやすかった 1件 ・どちらかというと分かりにくかった 1件 ・分かりにくかった 0件 ・覚えていない 1件
Q6	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？	<ul style="list-style-type: none"> ・分かりやすかった 18件 ・どちらかというと分かりやすかった 2件 ・どちらかというと分かりにくかった 0件 ・分かりにくかった 0件 ・覚えていない 2件
Q7	更新時の案内や事故の連絡等の場合を除き、過去1年間に代理店から連絡（郵送、メール等を含む）は、何回ありましたか？	<ul style="list-style-type: none"> ・2回以上あった 15件 ・1回あった 1件 ・更新時、事故以外連絡なし 1件 ・覚えていない 2件

2. 自動車保険更改率 (2023年6月～2024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)	773	730	94.4%
三井住友海上火災保険(株)	41	39	95.1%
損害保険ジャパン(株)	7	5	71.4%
合計	821	774	94.3%