

## 2024 年度における取組結果について

方針 1,

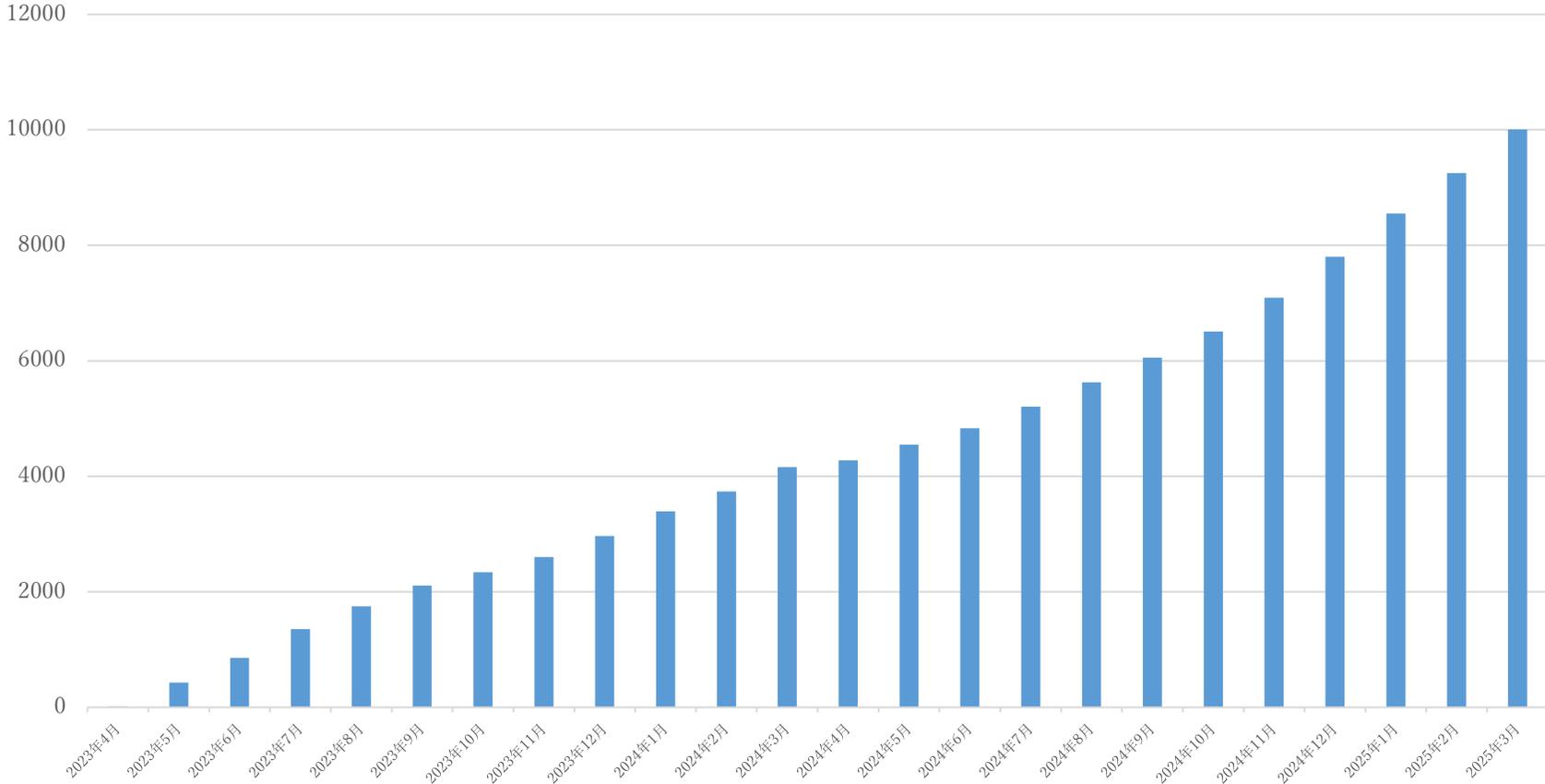
お客様からの苦情ゼロを目指します。との方針に基づいて

営業を続けてまいりましたが、年間を通じて 9 件の苦情がありました。昨年度に比べて減少はしていますが、丁寧な説明を心がけることが必要と思われまます。今年度も引き続き苦情ゼロを目指して活動していきます。

方針 2,

保有契約件数を拡大させて収入保険料を増加させお客様に安心していただく。との方針で営業活動を行ってきた結果、保有件数は順調に増加しています。さらなる拡大を目指して今年度においても活動を強化していきます。

### 保有契約件数の推移 (2023~2024)



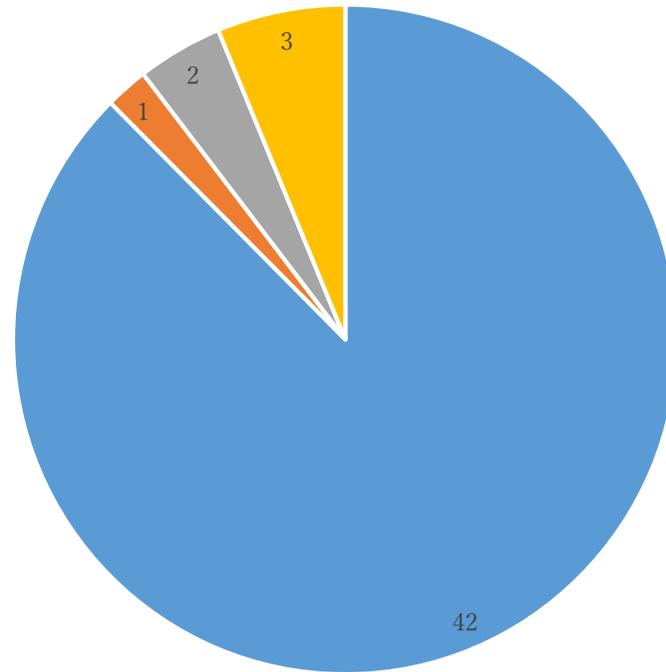
方針 3,

利益相反に対する社員への教育については、今年度も引き続き徹底していきます。

方針 4,

請求された保険金を全件 10 日以内に支払うことを目標にしてきた結果、請求された事案の内で 88%を 10 日以内に処理いたしました。残り約 12%については、初回保険料の入金確認待ちなど理由はありましたが、結果として 100%の達成はできませんでした。引き続き今年度も全件 10 日以内を目指していきます。

2024年度保険金支払い日数割合



■ 10日以内 ■ 11日以内 ■ 12日以内 ■ その他

方針 5,

高齢者や障害者に対する対応については、特に丁寧な説明を心がけるなど寄り添った対応を引き続き行ってまいります。

方針 6,

社員の法令遵守を徹底するための指導・教育については、引き続き今年度も実施してまいります。