

2022年4月1日

大生ファミリー株式会社

## お客様本位の業務運営に係る取組指標及び状況

お客様本位の業務運営に関する方針の取組み指標及び状況は以下の通りです。

取組指標		取組状況
新規契約成立後の継続率	13カ月継続率	96.4%
	25カ月継続率	96.2%
新規契約苦情発生率		0.2%
FP（ファイナンシャル・プランニング）技能検定2級 資格保有者		6名

お客様のご意向にあった保険商品を、丁寧にわかりやすくお勧めして、ご満足いただけることで、長く継続をいただけるものと考えます。13カ月継続率、25カ月継続率95%以上を目指します。

お客様からの苦情の申し出については、日々の適切な業務運営が行われていることで、減少すると考えます。新規契約苦情発生率0.4%以下を目指します。

お客様のお役にたつため日々勉強を心がけ、専門性の高い資格取得に取り組めます。その指標としてFP2級の資格を社内全体の50%以上の社員が資格を保有していることを目指します。

当社では、今後も本方針に基づく業務運営の状況について、定期的に検証、見直しを行い、これまで以上にお客様にご満足いただけるよう、お客様本位の業務運営の更なる推進に取り組んでまいります。