

# お客様本位の業務運営の取り組み状況（K P I）

2021年2月  
中部ファミリーライフ株式会社

当社は、「お客様本位の業務運営方針」を策定し、2019年9月より公表しています。そして、その取組状況を定量的に評価する成果指標（以下、K P I※）を設定し、各K P Iの定期的な集計をここに報告します。

※K P Iとは「Key Performance Indicator」の略

## 1. お客様へのサービス

- ① 残高不足等により口座から保険料の引き落としができなかったお客様、また失効してしまったお客様に対するフォローコール  
（2020年1月1日～12月31日） 2,676件
- ② ご契約後の契約内容の確認、契約内容の見直し等のフォロー  
（2020年1月1日～12月31日）  
フォローコール 8,373件、 DM 14,904件
- ③ 継続教育、コンプライアンス研修の継続的な実施  
（2020年1月1日～12月31日） 計 30回実施

フォローコールについては、電話がいつも繋がらないお客様がいるため、コールする時間、曜日の見直し、また携帯電話のご登録のお願いを 今後も引き続き継続していきます。2020年よりオリックスレターの保全コールを実施した結果、件数増加となりました。各研修については、今後も適切な募集活動を行うため、同等回数の実施をしていきます。

## 2. 利益相反の適切な管理

- ① 方針に則した販売活動ができているかのモニタリング  
（2020年1月1日～12月31日） 901件

お客様にとって不利益な商品が販売されることのないよう、今後も当社は契約全件のモニタリングを実施していきます。

## 3. お客様の声を経営に活かす取組

- ① お客様の声（ご不満）  
（2020年1月1日～12月31日） 13件

お客様から寄せられたご意見、ご要望、ご不満等を「お客様の声」として真摯に受け止めます。特に、ご不満は当社の課題や改善が必要な部分を認識する重要な指摘と位置付けています。それらのご不満に対ししっかり対応し、またその情報を社内で共有し、日頃の業務に活かす取組を今後も行っていきます。2020年は件数が前年比9件増となりました。この結果を真摯に受け止め、再発防止に取り組んでまいります。

以上