お客様本位の運営方針の取組に関する成果指標（KPI）

Mitsui & Co. Insurance Ltd.

当社は、「お客様本位の業務運営方針」に掲げている取組の中で成果指標（KPI）を定期的に公表することとしました。

○ トータルプランナー在籍者数

2025年	2024年
6名	2名

○ 社内コンプライアンス研修実施回数

2025年	2024年
4回	2回

お客様の声

Mitsui & Co. Insurance Ltd.

日頃お客様より頂く様々なお言葉（お褒めの言葉・苦情・要望）はお客様の声として記録し、社内で事例共有を行いながら、業務品質向上へ繋げています。
皆様より頂きました声のうち、お褒めの言葉につきまして、ごく一部となりますが、こちらでご紹介いたします。

対応日時	内容
2025年3月	退職を機に、保険内容を見直しをお願いしたところ、重複している補償があることが分かりました。これまで深く考えずに、なんとなく保険を継続していたのですが、保険料が給料天引きとなっているもの以外に保険料払込期間が70歳払済の終身医療保険に加入していたので、今回のご相談を機に重複を解消することができました。色々と相談に乗って頂き感謝しております。
2025年5月	パンフレットの送付を依頼したところ、丁寧に説明メモも添付してくださっていました。個人賠償責任保険は配偶者も補償されることも含め、よく理解できました。最近、老齢の身にはなにかと、契約内容などの小文字の説明の理解に苦労していましたが、この様な丁寧な説明を頂ける機会があり、本当に助かりました。
2025年7月	お客様アンケートより：保険求償がスムーズに進みました。
2025年8月	保険に関しては、気になってはいたものの、ついつい後回しにしてしまっていましたが、今回MICのイベントをきっかけに向き合う事が出来、本当に良かったです。２月から数ヶ月に渡り、ご相談やアドバイスを頂き、大変有難うございました。
2025年9月	奥様より入電。夫が手術予定で当初は日帰り手術だったが、別手術もした方がいいとなり、お医者様からは入院手術を勧められている。保険金請求の条件にも影響あるかと思い問い合わせたとの事。外来扱いでは保険金請求は出来ない旨をご案内し、対象となる手術の場合、10万円+100万円限度の支払いと説明。対象となる手術かどうか事前に調べておいた方がスムーズと考え、手術名とコードを確認頂くよう依頼。丁寧な説明に感謝のお言葉頂戴し終話。

○ お客様の声の分析から見えてくる当社の強み

１．迅速かつ丁寧な対応
指定時間どおりの連絡、即時の書類送付、明確な説明など

２．顧客の不安に寄り添う姿勢
病気や手術に関する相談で、補償内容を丁寧に説明し、安心感を提供

３．過去の対応履歴を踏まえた継続的なフォロー
前回のやり取りを覚えていることが信頼に繋がる

４．高齢者やネットが苦手な方への配慮
紙での案内、電話での丁寧な説明など

５．イベントやキャンペーンをきっかけに前向きな対応
保険加入のきっかけとなったイベントでの丁寧な説明が好印象に