

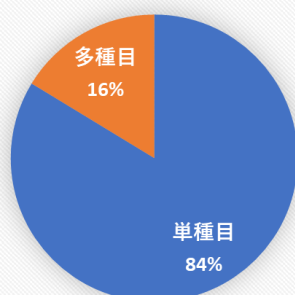
お客さま本位の業務運営に関する方針の浸透と定着を測る指標（KPI）について

株式会社リンクジャパン（以下、「当社」）は、「お客さま本位の業務運営に関する方針」（以下、「当方針」）の策定にあわせ、当方針の浸透および定着の度合いを測る指標（KPI）を以下の通り設定し、公表します。

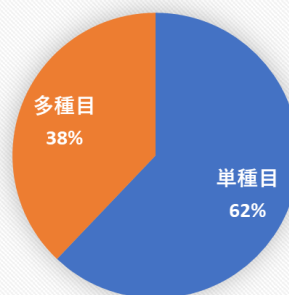
● 多種目販売状況（2019年12月時点）

多種目販売状況は、当社で複数の保険に加入していただいているお客さまの割合を表しています。この数値は、お客さまから当社が保険の相談相手として信頼され、選んでいただいたことを表す結果と考えます。常に変わりゆく環境の中で出てくるお客さまの「夢・希望・不安・気づき」に対して、より多くのお客さまから頼ってもらえる代理店を目指します。

（個人のお客さま）多種目販売状況



（法人のお客さま）多種目販売状況



● 契約更改率（損害保険）

2019年度

90.3%※1,2

契約更改率は、契約の満期が到来したお客さまが再び当社でご契約を更新していただいた数値を表しています。この数値は、お客さまが当社のアフターフォローにご満足いただいた結果と考えます。当社は、保険に関するアフターフォローのみならず、LINE@を用いた情報提供など独自のサービスに力を入れ、お客さまの満足度向上を目指します。

※1 対象期間：2019年4月～2019年11月満期更改分

※2 廃車など保険が不要になった契約を含む

● 契約継続率（生命保険）

2019年度

97.3%※3

契約継続率は、1年を超えて契約をご継続いただいた数値を表しています。この数値は、当社がお客さまの想いを丁寧にヒアリングし、お客さまのご意向に沿った保険商品を提案し、ご契約いただいた結果と考えます。今後も、お客さまに「あなたを頼ってよかった」と喜んでいただけるよう、丁寧なヒアリングおよびわかりやすい情報提供に努めます。

※3 対象期間：2017年12月～2019年12月