

2020年6月1日  
株式会社ゼロナビ

## お客様本位の業務運営に関する取組結果の公表について

株式会社ゼロナビ(社長：衛藤城太、以下「当社」)は、2019年度(2019年4月～2020年3月)におけるお客様本位の業務運営に関する取組結果をまとめましたので公表いたします。

当社は、今後も引き続き、長期的な視野に立ち、健全な経営に徹するとともに、高い倫理観と良き企業市民意識を持ち、当社の全業務運営において、お客様本位の業務運営をより一層推進してまいります。

### <「お客様本位の業務運営」の取組状況について>

- ✓ 当社が、①お客様から選ばれる存在であるか、②お客様のご要望に合わせた保険商品の提案ができているか、③一度取引を開始されたお客様にその後も当社との取引を続けたいと思っていただけているか、を総合的に判断することが出来る指標(KPI)として、「新規ご相談件数」「新契約取扱件数」「生保13ヶ月目継続率」の3つを設定し、毎年4月から翌年3月分の集計結果を公表致します。2019年度の取組については以下の通りです。

※1 掲載の数値については、当社における概念、定義に基づき算出しております。

#### ○新規ご相談件数

当社にご相談に来ていただける件数は、数ある保険代理店の中から当社を選んでいただいた信頼の表れと考えております。2019年度はより多くのお客様にご来店いただき、ご相談件数が2018年度比+10%と増加しております。

引き続き、お客様に選ばれるお店であり続けられるよう努めてまいります。

	2018年度※2	2019年度※3
新規ご相談件数	1,768件	1,946件

※2 対象期間 2018年4月～2019年3月ご来店

※3 対象期間 2019年4月～2020年3月ご来店

#### ○新契約取扱件数

お預かりする契約の件数は、新たなお客様との接点の拡がり、お客様のご要望に合わせたご提案が出来ている表れと考えております。

2019年度については、ご意向の把握から推奨のご案内、またお客様に即した商品のご提案がに取組んだ結果、2018年度比+13%と増加しております。

引き続き、提案品質の向上・お客様にとって有益な情報提供に努めてまいります。

	2018年度※4	2019年度※5
生保新契約取扱件数※6	3,569件	4,027件

※4 対象期間 2018年4月～2019年3月ご来店

※5 対象期間 2019年4月～2020年3月ご来店

※6 お申込商品数

#### ○生保13ヶ月目継続率

ご案内した生命保険を長くご継続いただくことは、ご意向を踏まえた提案・わかりやすい情報提供により、お客様にご満足いただいた結果と考えております。今後は、特に短期でのご解約等によるモニタリング体制の強化等を通じて、より一層の提案商品の向上に努めてまいります。

	2019年度※7
生保13ヶ月目継続率	96.2%

※7 対象期間 2018年4月～2019年3月契約

今後も、お客様本位の業務運営の取組状況・定着度合いについて定期的に検証。見直しを行い、お客様本位の業務運営をより一層推進してまいります。

以上