

【お客様本位の業務運営方針】に係る 成果指標（KPI）策定について

1. お客様のご意向にお応えするために、アフラックの商品を適切にご案内し、アフターフォローも含めた万全のサービスを提供できる態勢を整えることが重要な指標と位置付けます。

2. 保険契約の継続率

ご契約の「継続率」「苦情発生率」は、ご意向に沿った提案、適切な情報提供およびアフターフォローに対する お客様のご納得感・ご満足度の結果として重要な指標と位置付けます。

13か月継続率：94.1%

13～25か月継続率：97.0%

新契約苦情発生率：0.00%

保有契約苦情発生率：0.02%

（2026年1月現在）

上記のKPIは、一定期間ごとに内容を確認し、見直しを行っていきます。