

## 当社の代申会社が定めている業務品質スコア

業務品質スコアとは、当社代申会社のAIG損害保険(株)が次の『8項目の指標』をスコア化し業務品質を”見える化”したものです。

日々の業務プロセスの改善が業務品質向上につながりお客様本位の業務運営につながるものとして捉えています。

掲載・更新年月日:2025/02/03

| 項目          | 項目 説明  | 評価ポイントについて                                  | 2024年度<br>2023年12月1日～2024年11月30日 | 2023年度<br>2022年12月1日～2023年11月30日 |
|-------------|--|---|----------------------------------|----------------------------------|
| ①前日以下継続率    | 継続契約のうち申込日が保険始期日の前日以降である契約件数の割合です。                                 | 良好:満点10.0P⇒2%未満<br>概ね良好:7.5P⇒2%以上6%未満       | 良好:10.0p                         | 良好:10.0p                         |
| ②7日以内エラー解消率 | 計場関連のエラーで、初回エラー照会日から回答日までの日数が7日以内の件数の割合です。                         | 良好:満点10.0P⇒90%以上<br>概ね良好:7.5P⇒80%以上90%未満    | 良好:10.0p                         | 良好:10.0p                         |
| ③20日超原票未着率  | アップロード送信された契約のうち、アップロード送信日から保険会社到着までの日数が20日を超えている契約件数の割合です。        | 良好:満点10.0P⇒1.5%未満<br>概ね良好:7.5P⇒1.5%以上2.5%未満 | 良好:10.0p                         | 良好:10.0p                         |
| ④始期前証券発行率   | アップロード送信された継続契約のうち始期前に証券作成された契約件数の割合です。                            | 良好:満点10.0P⇒95%以上<br>概ね良好:7.5P⇒85%以上95%未満    | 良好:10.0p                         | 良好:10.0p                         |
| ⑤計上遅延       | 申込日の属する月から計上月までの間が2ヶ月を超える契約、または保険始期日の属する月から計上月までの間が1ヶ月を超える契約の件数です。 | 良好:満点10.0P⇒2件未満<br>概ね良好:7.5P⇒2件以上4件未満       | 良好:10.0p                         | 良好:10.0p                         |
| ⑥早期解約       | 保険始期日から90日未満で解約された契約の件数です。   | 良好:満点10.0P⇒10件未満<br>概ね良好:7.5P⇒10件以上20件未満    | 良好:10.0p                         | 良好:10.0p                         |
| ⑦未払失効       | 契約マスターの解約解除事由が「未払失効(整理解約)」である契約件数です。                               | 良好:満点10.0P⇒2件未満<br>概ね良好:7.5P⇒2件以上4件未満       | 良好:10.0p                         | 良好:10.0p                         |
| ⑧取消         | 契約マスターの解約解除事由が「取消」である契約の件数です。取消後に再計上された取消契約も含まれます。                 | 良好:満点10.0P⇒2件未満<br>概ね良好:7.5P⇒2件以上4件未満       | 良好:10.0p                         | 良好:10.0p                         |