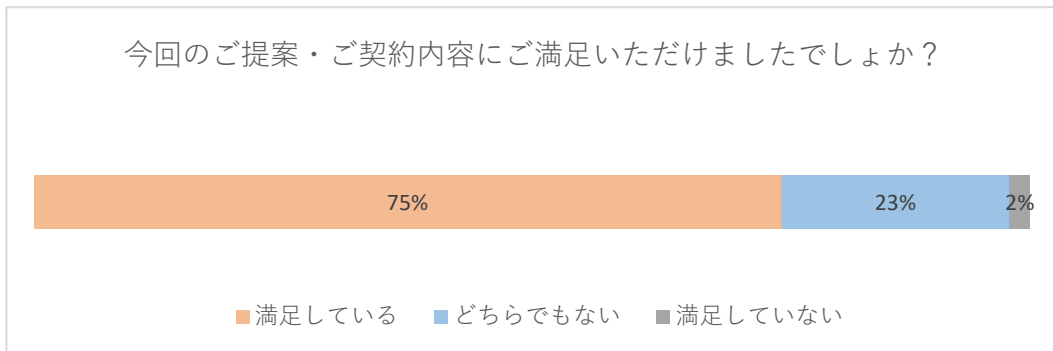


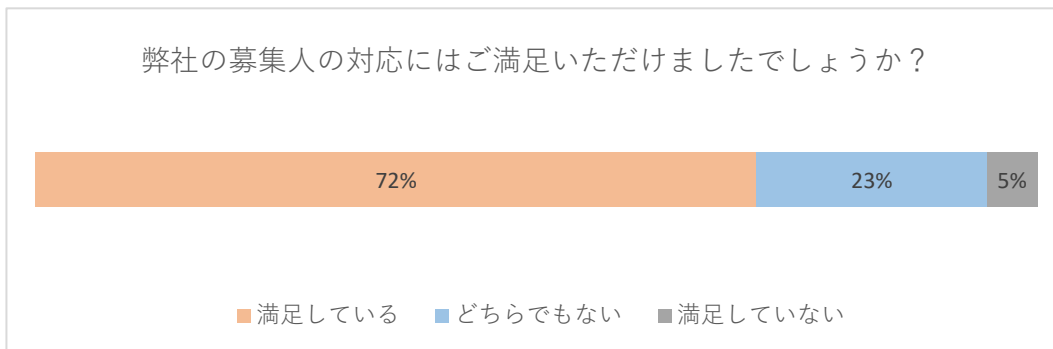
1. 「お客様の声による評価」

(1) 取得した各項目のアンケート結果

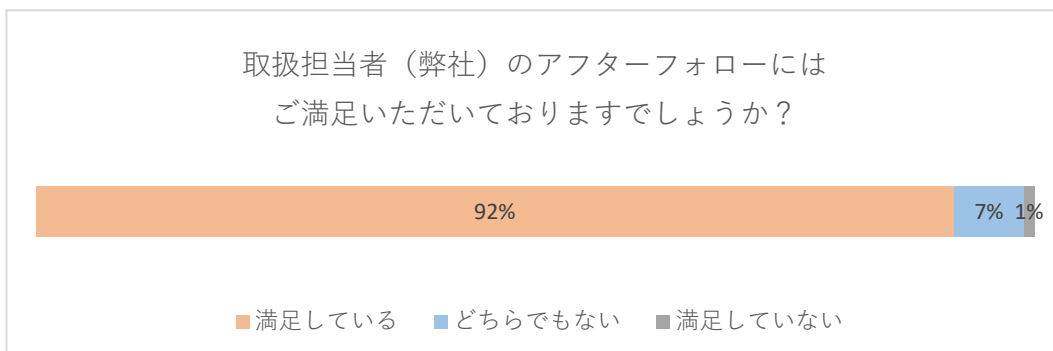
①ご提案・ご契約内容についての満足度（回答取得数 52 件）



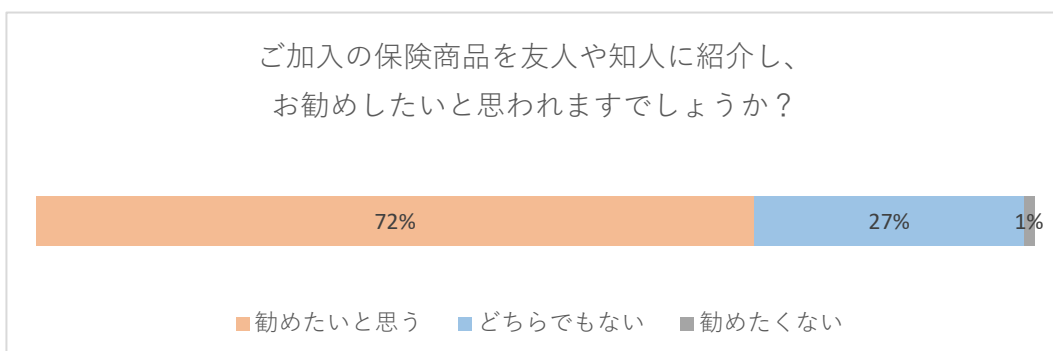
②当社募集人の対応についての満足度（回答取得数 53 件）



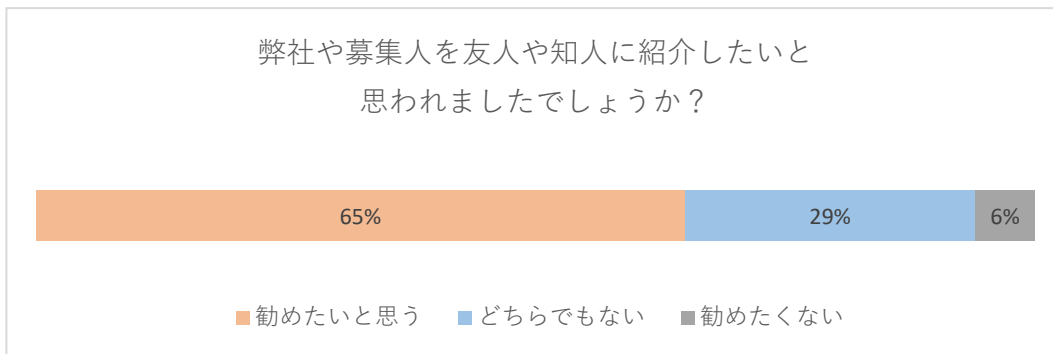
③当社または担当者のアフターサービスについての満足度（回答取得数 117 件）



④ご契約の保険商品を友人・知人へお勧めしたいか（回答取得数 108 件）



⑤当社や当社募集人を友人・知人へお勧めしたいか（回答取得数 52 件）



(2) 具体的にお聞かせいただいた「お客様の声」

①「お喜び（ご満足）」の声

「疑問点に関しても、親切・丁寧に説明して下さり、安心して契約することができました」
「給付金請求の手続き等も早くて助かりました」

②「ご不満」の声

「保険契約後のフォローがなく、加入保険会社からの案内のみであるため、解約も考えている」
「特に連絡を必要とする商品でないことは承知していますが、アフターフォローがないのは不安です」

③「ご意見」と「ご要望」

「年齢など幅広い顧客が対象だと思いますが、年1回位の電話等でのアフターフォローがあると良い」
「定期的に見直しなどの相談ができると助かります」

*「アンケート結果」および「お客様の声」の取得対象期間は、2021年4月～2022年3月までとなっております。

2. 「新契約取扱い件数上位3社の契約継続率」

2021年4月～2022年3月間の新契約取扱い件数上位3社の継続率

新契約取扱い件数上位3社	25ヶ月目（24か月）継続率	37ヶ月目継続率
オリックス生命保険株式会社	85.9%	76.9%
はなさく生命保険株式会社	96.0%	算出対象契約なし
FWD生命保険株式会社	IQA24 継続率 97.0%	

*「25ヶ月目継続率」の集計対象：契約日が2019年4月～2020年3月末までの契約

*「37ヶ月目継続率」の集計対象：契約日が2018年4月～2019年3月末までの契約

*「IQA24 継続率」の集計対象：契約日が2020年4月～2022年3月の契約

2022年7月1日
株式会社スマイル