

「お客さま本位の業務運営方針」に係る取組状況（KPI）

私たちは、「お客さま本位の業務運営方針」の取組状況を客観的に評価できるようにするために、成果指標(KPI)を設定しております。成果指標(KPI)については、定期的に進捗状況を確認いたします。

また、より良い業務運営の実現に向けて、指標の追加・見直しを行ってまいります。

No.	KPI	内容	2022年度	2023年度	2024年度
方針1	お客さま本位の業務運営のための企業文化・風土の確立 【原則2・7】	社員研修	13回	14回	10回
		コンプライアンス研修	32回	34回	31回
		自主点検	4回	2回	2回
方針2	お客さまの声を活かす取組み 【原則2・6】	感謝の言葉 ※1	244件	342件	517件
		意見要望の件数	156件	157件	150件
		苦情の件数	105件	63件	99件
		改善取り組み			※2
方針3	お客さまにとって最適な保険商品のご提案と適切な募集プロセスの実践 【原則2・3・4・5・6】	普及率(加入率) ※3	68.4%	66.4%	64.9%
		法人損保契約更改率	96.7%	95.3%	94.6%
		個人損保契約更改率(自動車)	95.1%	94.9%	94.4%
		お客様とのコンタクト数 ※4	41,272件	43,450件	148,055件
方針4	お客さま本位の業務運営の定着を図るための教育・人事評価制度 【原則6・7】	損害保険プランナー	33名	35名	35名
			36.7%	37.6%	35.7%
		生命保険トータルライフコンサルタント	25名	27名	27名
			27.8%	29.0%	27.5%
		商品営業研修	18回	8回	11回
方針5	業務品質の維持・向上に向けた態勢整備 【原則2・3・5・6】	スキルアップ研修 ※5	9回	9回	854回
		品質向上委員会開催回数	12回	12回	12回
		サンプルチェック実施件数	445件	403件	391件
		コンサル実施件数(個人)	2,241件	1,840件	2,298件
		コンサル実施社数(法人)	15社	57社	23社
方針6	お客さまのニーズに合わせた情報提供とアフターフォロー 【原則2・5・6】	検証の不備改善事例 ※6			
		セミナー実施回数 ※7	107回	117回	23回
		延べセミナー受講者数	1,350人	1,083人	275人
		HPアクセス数	67,000pv	161,303pv	281,633pv
		安全運転ニュース発信	25回	24回	24回

※1 2024年2月からお客様の声の「お褒め」から「感謝」に定義を変更しました。

※2 改善取り組み例

- ① 「フリーダイヤルの声が聞こえにくい（受電者はお客様の声が聞こえるものの、お客様側には声が届いていない）」

【取り組み内容】

通信環境の影響を受けにくいTeamsフォンへ通話ツールを2023年度から段階的に切替え、2025年4月に全部署切替予定です。

- ② 契約手続きデジタル化推進によるお客様へのフォロー対応

【取り組み内容】

契約更新手続きのペーパーレス・WEB化推進を行う一方で、WEB手続きが難しいお客様にはお電話でのフォロー対応や紙でのお手続きを行うなど、お客様の特性に寄り添った手続きをご案内しています。（2024年9月満期分から開始）

- ③ お客様の声の収集

【取り組み内容】

好事例を社内共有することで、お客様の声が品質向上実現のための『重要な情報』であると理解が深まった結果、2024年度・登録件数は766件（前年対比206%）になりました。

- ④ 災害時お見舞いコールを運用方向性を7月に決定し、8月より運用を実施しました。

※3 普及率（加入率）…当社を代理店として、保険を1証券でも加入している役員・従業員の割合

※4 新ツール導入に伴い、2024年度よりコンタクト数の定義を「案件数」から「お客様との接点毎の件数」に変更しました。

※5 全社員統一の会社指定研修は2件とし、各社員のスキルや担当業務に応じた研修を各自で受講する方式に変更しました。

※6 検証の不備改善事例（2024年度）

新ツールを導入し、募集プロセスを標準化したことで募集プロセスの記録不足といった不備の低減が見られました。

※7 お客様のニーズにあわせた情報提供

【取り組み内容】

道路交通法改正等の社会環境の変化や、お客様の属性に則した内容のセミナーや説明会を実施しました。

実施例：自転車保険説明会、パパママ保険相談会など

原則1～7 は当社の取組みと金融庁策定の「[顧客本位の業務運営に関する原則](#)」内の各原則との関係を示しています。