

「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	2023年度	2024年度	2025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	14回	10回	18回
		コンプライアンス研修	34回	31回	48回
		自主点検	2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	342件	517件	834件
		意見要望の件数	157件	150件	105件
		苦情の件数	63件	99件	94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	66.4%	64.9%	65.3%
		法人損保契約更改率	95.3%	94.6%	95.0%
		個人損保契約更改率(自動車)	94.9%	94.4%	95.3%
		お客様とのコンタクト数 ※4	43,450件	148,055件	122,581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	35名	35名	38名
			37.6%	35.7%	38.8%
		生命保険トータルライフコンサルタント	27名	27名	28名
			29.0%	27.5%	28.6%
		商品営業研修	8回	11回	15回
		スキルアップ研修 ※5	9回	854回	626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】	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	403件	391件	399件
		コンサル実施件数(個人)	1,840件	2,298件	2260件
		コンサル実施社数(法人)	57社	23社	31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】	セミナー等実施回数 ※6	117回	23回	27回
		延べセミナー受講者数	1,083人	275人	802人
		HPアクセス数	161,303pv	281,633pv	102,957pv
		安全運転ニュース発信	24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 自動車あんしんコール（フォローアップ）開始

保険会社へ直接事故連絡をされたお客様より「更新時は連絡があるが事故時には出光保険サービスから連絡がなかった」とのお声を頂戴しました。そこで、事故によるご不安の軽減を目的に、直接保険会社へ事故のご連絡いただいたお客様へ事故受付当日～2営業日以内にご連絡し、お困りごとの確認と代理店としてのサポートをご案内する「あんしんコール（お見舞いコール）」を開始いたしました。

② 火災保険更新お手続きのご案内方法

更新案内時にお客様から「手続き方法や補償内容や保険料の変更理由が分かりにくい」との声を受けておりました。2025年度に火災保険満期を迎える長期契約のお客様が多いことから「保険料や商品等の改訂資料を独自作成する」「手続き方法をお客様の属性によってWEB、書面と分ける」等、分かりやすくスムーズにお手続きいただけるよう改善を行いました。

③ お客様の声の収集

お客様の声は改善・向上させるための重要な情報と位置づけ、継続的に声の収集数を増やす取り組みを実施するとともに、毎週各部署でいただいたご意見・ご要望を社内でも共有することで、お客様の声の活用が組織全体で定着化されてきております。

※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の研修は2件とし、各社員のスキルや業務に応じた研修を各自が受講する方式に変更しました。

※6 お客様のニーズにあわせた情報提供

【取り組み内容】

金融リテラシー向上を目的としたマネーセミナーや、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：新入社員向けマネーセミナー・安全運転講習会や介護セミナーなど

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。