

顧客本位の業務運営方針に係る取組状況および評価指標（KPI）の公表

（2025年4月～2026年3月）

当社は、「顧客本位の業務運営方針」に基づき、お客様にとって最適な保険サービスの提供を目指し、日々の業務運営に取り組んでおります。

当該方針の実効性を高めるため、当社では重要業績評価指標（KPI）を設定し、その結果を定期的に検証するとともに公表しております。

今後も KPI の検証結果を踏まえ、PDCA サイクルを通じた業務改善を行い、サービス品質およびお客様満足度の向上に努めてまいります。

1. 取組状況および評価指標（KPI）

（1）自動車保険更改率

目標：95.0%

結果：95.8%（2025年4月～2026年3月）

自動車保険更改率は95.8%となり、目標を上回る結果となりました。

契約内容の確認および更改案内を適切に実施することで、お客様との信頼関係を維持できているものと考えております。

今後もお客様のご意向を踏まえた丁寧なご案内を行い、安心してご契約を継続いただけるよう努めてまいります。

（2）早期更改率

目標：90.0%

結果：74.3%（2025年4月～2026年3月）

早期更改率は74.3%となり、目標には届かなかったものの、多くのお客様に早期の更改手続きを実施いただくことができました。

本年度は担当者変更や業務体制の見直し等の影響により、一部契約において更改案内の時期が遅れる結果となりました。

早期に契約内容をご確認いただくことは、補償内容の見直しや円滑な契約手続きにつながる重要な取組であると考えております。今後は更改案内の実施時期や管理体制の見直しを行い、早期更改率の向上に努めてまいります。

(3) デジタル手続き利用率

目標 : 40.0%

結果 : 49.7% (2025年4月～2026年3月)

デジタル手続きの利用率は49.7%となり、目標を上回る結果となりました。

デジタル手続きを活用することで、お客様の利便性向上および手続きの迅速化につながっているものと考えております。

今後もお客様の状況に応じてデジタル手続きをご案内し、利便性の向上に努めてまいります。

(4) ペーパーレス保険証券選択率

目標 : 70.0%

結果 : 57.1% (2025年4月～2026年3月)

ペーパーレス証券の選択率は57.1%となり、目標には届かなかったものの、多くのお客様にペーパーレス化へご協力いただく結果となりました。

環境負荷の軽減およびお客様の利便性向上の観点から、今後もペーパーレス証券のメリットを分かりやすくご案内し、さらなる利用促進に取り組んでまいります。

(5) 顧客満足度 (保険会社アンケート)

目標 : 95.0%

結果 : 98.1% (2025年4月～2026年3月)

保険会社が実施するお客様アンケートにおいて、満足度98.1%の評価をいただく結果となりました。

今後も丁寧で分かりやすい説明と迅速な対応を心掛け、サービス品質の維持・向上に努めてまいります。

(6) お客様の声の収集・業務改善への活用

当社では、お客様からいただいたご意見・ご要望・苦情を「お客様の声」として記録し、社内共有のうえ業務改善に活用しております。

また、いただいたお客様の声については原因分析を行い、再発防止策および業務改善策の検討に活用しております。

目標 : 苦情件数対前年 5%削減

結果：3件

今後もお客様の声を真摯に受け止め、サービス品質の向上に努めてまいります。

(7) 募集人の専門性向上（資格取得推進）

当社では、お客様へ適切な保険提案を行うため、募集人の専門知識向上を重視しております。

FP 資格や生損保大学課程等の資格取得を推進し、**資格取得者年間 5 名以上**を KPI として設定しております。

目標：資格取得者年間 5 名以上（FP 資格・損害保険プランナー等）

結果：損害保険プランナー 5 名

2. 今後の取組

当社では、顧客本位の業務運営の実現に向け、KPI 指標を活用した業務運営状況の検証を定期的実施しております。

今後も PDCA サイクルを通じて業務改善を継続し、お客様に信頼される保険代理店として、サービス品質のさらなる向上に努めてまいります。

3. KPI の更新履歴

当社では、顧客本位の業務運営の実効性を高めるため、KPI 指標の内容および数値について定期的に見直しを行っております。

また、業務運営状況の検証結果を踏まえ、必要に応じて指標の追加・見直しを行っております。

更新年月	内容
2025 年 2 月	「お客様の声の収集・分析・再発防止」および「資格取得者数」を KPI として新設
2025 年 3 月	2024 年度 KPI 実績の集計
2025 年 5 月	2024 年度確定値を反映し KPI 公表内容を更新
2026 年 6 月	2025 年度確定値を反映し KPI 公表内容を更新