

2025年度

K P I（重要業績評価指標）の設定および取組み成果の公表

上記の「お客様本位の業務運営方針」の定着に向けた取組みとして、次の通りK P Iを設定します。

2026年6月23日作成

《**》・・・現在保険会社で開示されていないため、分かり次第公表します

【KPI①】お客様アンケート推奨度

ご家族や知人、同僚の方に弊社をすすめたいと思うか、という他者推奨度の割合です。
皆様により良い商品がご提供でき、よりご満足いただける対応を目指しています。

(前年比)

ご契約手続きについて	**pt	(**pt)
事故対応について（自動車事故）	**pt	(**pt)
事故対応について（火災新種事故）	**pt	(**pt)

【KPI②】ペーパーレス手続き率

お客様にご理解いただけるように丁寧な説明を心がけ、また専門家のネットワークを活用しながら情報の提供を行います。

(前年比)

ペーパーレス手続き率	95.9%	(+2.7%)
------------	-------	---------

【KPI③】研修実施受講状況

最新の情報にもとづいた必要な研修項目を全社員で勉強しています。
商品知識レベルを上げるため、月4回以上の勉強会を実施。
コンプライアンス意識向上のため、月1回研修を行っています。
その他、担当ごとに個別研修も受講し専門知識を深めています。

(前年比)

110回	(－1回)	(※年間目標120回)
------	-------	-------------

【KPI④】お客様から寄せられた声・ヒヤリハット

お客様からいただいた声やヒヤリハットは、毎月全体会議で全募集人で共有しています。
社内で共有しながら、ご不満の声・お褒めの声の原因・対応を全員で考えることで
より良いサービスにつながるよう努めています。

お客様の声	ご不満 25件	41件
	お褒めその他 16件	
ヒヤリハット		66件
合 計 (目標100件)		107件