

お客さま本位の業務運営の定着を測る 2025 年度の指標 KPI への取組結果について

2026 年 4 月 1 日

弊社は、2023 年度より、お客さま本位の業務運営方針の定着に向けて、定着度合いを評価するための指標（KPI）を策定し、3 年度目となる 2025 年度の実績が終了いたしましたので、下記に取組状況及び KPI への取組結果をご報告申し上げます。

今後も内容を検証し、定期的に指標を見直し、達成に向けて取り組みを継続することで、お客さまからの評価・信頼を高め、お客さま本位の業務運営の定着、更なる推進に努めてまいります。

取組事項と成果指標（KPI）

取組事項 1	成果指標（KPI）	取組結果
<p>・新規契約取扱件数</p> <p>お預かりする契約の件数は、新たなお客さまとの接点の拡がり、お客さまからいただいた信頼の表れと考え、これを指標としています。</p>	<p>医療・がん保険 目標 280 件/年</p> <p>自動車保険（個人） 目標 400 件/年</p> <p>火災保険（個人） 目標 170 件/年</p>	<p>353 件 126.1%</p> <p>386 件 96.5%</p> <p>201 件 118.2%</p>

年間を通して、HP での情報提供、セミナー・相談会の実施やキャンペーンの継続、アンケートなど、お客さまとの接点確保に向けた施策を企画・実行し、お客さまの意向に沿った適切な提案に努めたことで、お客さまからの信頼を得ることができ、すべての指標に対し良好な結果が得られたと評価しています。

取組事項 2	成果指標（KPI）	取組結果
<p>・契約更改率</p> <p>満期到来した損害保険を、再び当社を通じて更改契約をいただくことは、お客さまに最善の利益を図る視点をもって業務に取り組むことによって、お客さまにご満足いただいた結果と考え、「自動車保険・火災保険更改率」を指標としました。</p>	<p>自動車保険・火災保険</p> <p>年間目標 95%</p> <p>（団体扱・0B、団体扱・一般契約、グループ会社契約）</p>	<p>95.80%</p> <p>（5,732 件/5,983 件）</p>

保険料や商品改定が繰り返される中で、各スタッフが、早期の満期のご案内、お客さまの意向に沿った適切なご提案と丁寧な説明に、計画的に、確実な実行に努めた結果、3 年連続で目標をクリアすることができたと評価しています。

取組事項 3	成果指標（KPI）	取組結果
<p>・お客さまの声収集件数</p> <p>お褒め・苦情・要望・相談に耳を傾け、迅速かつ誠実に対応するとともに、お客さまの声を現場にフィードバックすることにより、クレームや不祥事案の発生防止を図ります。お客さま満足度向上に繋げるため多くの声を収集することを指標として設定しました。</p>	<p>年間収集目標 100 件</p>	<p>69 件</p> <p>（内訳）</p> <p>お褒め : 18 件</p> <p>苦情 : 17 件</p> <p>要望・相談 : 7 件</p> <p>感謝 : 11 件</p> <p>その他 : 16 件</p>

お客さまの声に関しては、苦情を拾い上げ、いち早く共有し、対策を立て、再発防止に繋げる意識が高まってきていると感じます。お褒め・感謝の声については、まだまだためらいがあり拾い上げが不十分ながら、モチベーションアップや他のスタッフが好事例として参考にするなど、指標未達ながら、前年よりさらにスタッフの意識が高まっていることが確認できたため、評価に値すると判断しています。

取組事項 4	成果指標 (KPI)	取組結果
資格保有者数 「お客さまの最善の利益の追求」・「重要な情報のわかりやすい提供」を目指しスキルアップすることで、募集人自らが成長し続けるため、保険代理店業務にかかる「各種資格の保有者数」を公表します。 ※当年度内の増加数と総保有者数 ※保険部門在籍者数 73 名 ※2026 年 4 月 1 日現在	(資格名) 損保大学課程コンサルティングコース(トータルプランナー) 専門コース(プランナー)	(新規取得/総数) 2 名/15 名 4 名/60 名
	FP 技能士資格 1 級 FP 技能士資格 2 級 FP 技能士資格 3 級	0 名/ 2 名 2 名/34 名 2 名/ 9 名
	生保専門課程 生保変額 生保外貨建販売	3 名/55 名 3 名/52 名 5 名/20 名

損保最上級資格トータルプランナーは毎年着実に増えています。2026 年度も同程度の増員が見込まれており、プランナーは 9 割近く、FP 資格も 6 割以上が保有、知識の充実、提案力の向上により、お客さまからの信頼度・評価アップにつながっていると判断しています。

以上