

お客さま本位の業務運営の定着を測る 2024 年度の指標 KPI への取組結果について

2025 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、今般、2 年度目となる 2024 年度の取組み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、業務運営の状況について定期的に検証・見直しに繋げることで、お客さま本位の業務運営の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
新規契約取扱件数 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。	医療・がん保険 年間目標 230 件	310 件 134.7%
	自動車保険(個人) 年間目標 366 件	429 件 117.2%
	火災保険(個人) 年間目標 150 件	192 件 128.0%

お客さまとの接点を増やすために、セミナー・相談会の実施やキャンペーンの継続、ダイレクトメールの発送など年間を通して、創意工夫を図り、お客さまの意向に真摯に向き合い、適切な提案を進めることで、お客さまからの信頼を得ることができ、すべての指標を上回る結果に繋がったと評価しています。

取組事項 2	成果指標（KPI）	取組結果
契約更改率 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。	自動車保険・火災保険 年間目標 95% (団体扱・OB 団体扱・一般契約・関連会社契約)	96.11% (5,888 件/6,126 件)

火災保険の保険料値上げ、頻繁な各種商品改定の中で、満期到来の早期のご案内とお客さまのニーズに合わせた迅速に適切でリーズナブルなご提案を、各スタッフが確実に実行することにより、2 年連続で高いレベルの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
お客さまの声収集件数 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 1 件でも多くの声を収集することを指標として設定しました。	年間収集目標 100 件	71 件 (内訳) お褒め : 12 苦 情 : 22 要望・相談 : 11 感 謝 : 8 その他 : 18

お客さまの声に関しては、スタッフの意識を変えることで、苦情を拾い上げるという負のイメージを払拭することができてきたように感じています。お褒め・感謝の声については、日常お客さまからいただくお礼の言葉との境界が曖昧で、自ら拾い上げることへの遠慮と際限がなくなるのではとの負担感からためらいが生じ、対応が不十分な面は

否めませんが、指標未達ながら、前年度から大幅に件数を増やし、この取り組みが浸透してきたことが確認できたので、全体的には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 ※2025 年 4 月 1 日現在 保険部門在籍者数 68 名	（資格名）	（新規取得／総数）
	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)	4 名/ 13 名
	専門コース（プランナー）	2 名/ 60 名
	FP 技能士資格 1 級	0 名/ 2 名
	FP 技能士資格 2 級	1 名/31 名
	FP 技能士資格 3 級	0 名/10 名
	生保専門過程	11 名/55 名
	生保変額	1 名/53 名
	生保外貨建販売	0 名/10 名

損保最上級資格トータルプランナー保有者は毎年着実に増員できており、プランナーは 9 割近く、FP 資格も 6 割以上が保有しており、お客さまからの信頼度アップにつながっていると評価しています。

以上