

〈お客さま本位の業務運営方針に基づく重要業績評価指標（KPI）〉

当社は、「お客さま本位の保険募集」をより徹底していくため「お客さま本位の業務運営方針」を策定し、その方針に基づき取組みを強化し、あわせて業務品質向上をはかることがお客さまからの更なる信頼獲得につながるものと考え、社員一同、日々研鑽しております。

取組のバロメーターとして、当社の重要業績評価指標を以下のとおり公表させていただきます。

（1）損害保険および生命保険保有契約件数（増減率）

〈取組方針1.お客さまの最善の利益の追求〉

お客さまからの信頼の証として、保有契約件数の推移が挙げられます。当社や保険会社に寄せられる「声」を参考に業務品質の向上に取組んでおり、ご意向に沿った最適商品の提供に努めています。

	2022年度	2023年度	2024年度
損害保険	+0.5%	+2.1%	+8.6%
生命保険	+6.0%	+1.5%	+1.4%
合 計	+2.0%	+1.9%	+6.6%

（2）自動車保険(ノンフリート)契約継続率（90%以上）

〈取組方針2.お客さまの利益を不当に害する保険募集の排除、取組方針4.お客さまにふさわしい商品・サービスの提供〉

当社取扱商品・サービス(事故対応を含む)に対するお客さまの満足度が大きく反映される指標として自動車保険(ノンフリート)継続率があります。事故発生時の初期対応から保険金支払いまでの援助を「迅速」かつ「適切」に行うことにより、お客さまの不安の解消に努めることが重要です。損害保険会社と連携し早期解決につなげてまいります。

	2022年度	2023年度	2024年度
継続率	94.8%	95.4%	95.2%

※ノンフリート契約とは、所有・使用する自動車の総付保台数が9台以下の契約をいいます

（3）保険商品研修

〈取組方針3.お客さまにとって分かりやすく丁寧な説明、取組方針4.お客さまにふさわしい商品・サービスの提供〉

お客さまにふさわしい商品・サービスを分かりやすく丁寧に説明を行うため、募集人が説明のポイント等を習得し、募集品質の向上に資する取組が求められます。損害保険会社講師による各種勉強会を定例開催しています。

	2022年度	2023年度	2024年度
研修回数	25回	24回	38回

（4）募集人向けロールプレイング研修

〈取組方針4.お客さまにふさわしい商品・サービスの提供、取組方針5.人材の育成と職場環境づくり〉
保険募集プロセスがお客さまの立場にたって、お客さまに説明すべき項目が適切に行えているかを互いに確認・研鑽する場として、ロールプレイング研修を定期的の実施しています。

	2022年度	2023年度	2024年度
研修回数	10回	10回	6回

(5) 80歳以上の高齢者および障がいのあるお客さまへの対応

〈取組方針3.お客さまにとって分かりやすく丁寧な説明〉

ご高齢のお客さまは一般的に「身体面」「知識面」「心理面」の特性が挙げられ、また、障がいのある方には「不当な差別的取扱いの禁止」「合理的配慮の提供」に留意したうえで、より丁寧できめ細やかな対応が求められます。高齢者・障がい者への募集対応に齟齬がないかを再確認しつつ補完する取組を行っています。

	2022年度	2023年度	2024年度
高齢者等対応件数	142件	182件	221件

(6) コンプライアンス研修

〈取組方針4.お客さまにふさわしい商品サービスの提供、取組方針5.人材の育成と職場環境づくり〉

当社は、コンプライアンスを徹底し、お客さまに信頼していただけるベストパートナーを目指しています。そのためにはコンプライアンス知識の理解が不可欠であり、毎月、研修を繰り返し実施しています。

	2022年度	2023年度	2024年度
研修回数	20回	20回	22回

(7) 損保大学課程資格（専門コース）の取得の推進

〈取組方針4.お客さまにふさわしい商品サービスの提供、取組方針5.人材の育成と職場環境づくり〉

日本損害保険協会で実施の「損保代理店試験」のうち、損害保険募集に関連の深い専門知識を修得するための「損保大学課程（専門コース）」があり、お客さまからのご質問やご要望に的確かつ迅速にお応えするため、募集人全員の認定取得を目指しています。

	2022年度	2023年度	2024年度
取得者/募集人数	4名/24名	4名/24名	9名/29名
取得率	16.7%	16.7%	31.0%

以上