

## 「お客さま本位の業務運営方針」に基づく 2024 年度の取り組み指標(KPI)について

当社が策定・公表している「お客さま本位の業務運営方針」に基づき、2024 年度の具体的な取り組み内容に関する指標(KPI)をまとめましたので、公表いたします。

また、今後につきましては「お客さま本位の業務運営方針」に則り、「お客さまの最善の利益の追求」に取り組むため、指標の追加・見直しを定期的に行ってまいります。

### 1. 「お客さま本位の業務運営方針」について

|      |                 |      |                   |
|------|-----------------|------|-------------------|
| 方針 1 | 最適な商品・サービスの提供   | 方針 4 | 重要な情報の分かりやすい提供    |
| 方針 2 | お客さまの声を活かした業務運営 | 方針 5 | お客さまにふさわしいサービスの提供 |
| 方針 3 | 利益相反の適正な管理      | 方針 6 | お客さま本位の企業風土の醸成・定着 |

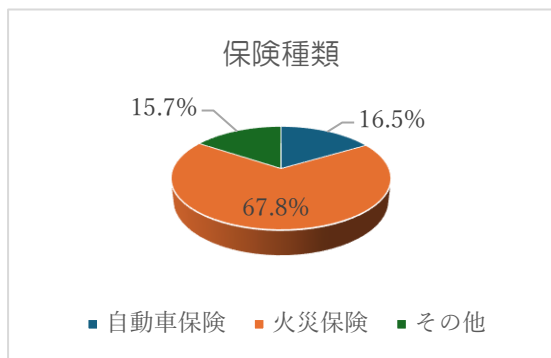
### 2. 2024 年度の取り組み指標(KPI)について

#### (1)お客さまアンケート結果

2024 年度は 121 名のお客さまにアンケートの回答を頂きました。

Q1. 本日は何の保険についてのお手続きでしたか？

☐自動車保険    ☐火災保険    ☐その他(       )



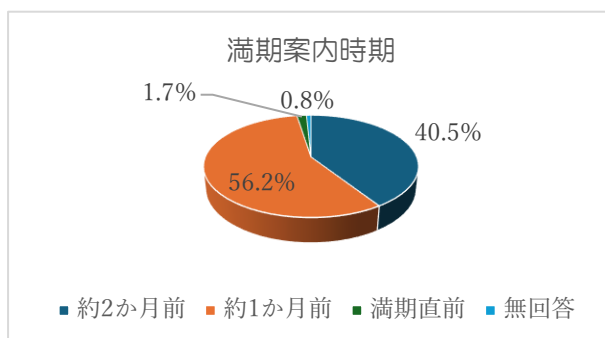
○アンケート実施(6 月～7 月、12 月～1 月)

- ・対象 500 名
- ・回収 121 名(回収率 24.2%)
- ・保険種類
  - 自動車保険 12.5%
  - 火災保険 66.1%
  - その他 21.4%

#### 【方針 2】【方針 5】

Q2. 弊社からの満期継続案内はいつ頃ありましたか？

☐約 2 か月前    ☐約 1 か月前    ☐満期直前



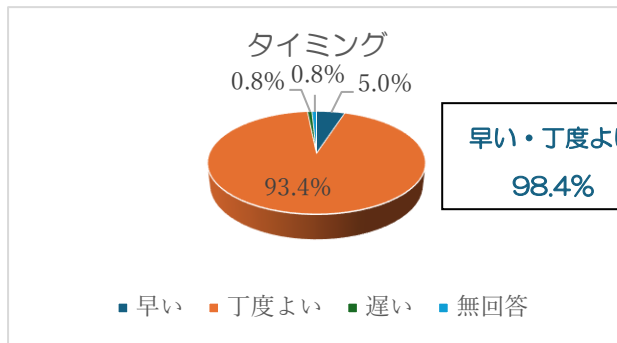
＜Q2、Q3 に関して＞

満期継続案内に関して 9 割以上の方がこれまで通りの案内時期で丁度いいと回答。

【方針 1】【方針 2】【方針 5】

Q3. その満期継続案内のタイミングはいかがでしたか？

☐早い ☐丁度よい ☐遅い



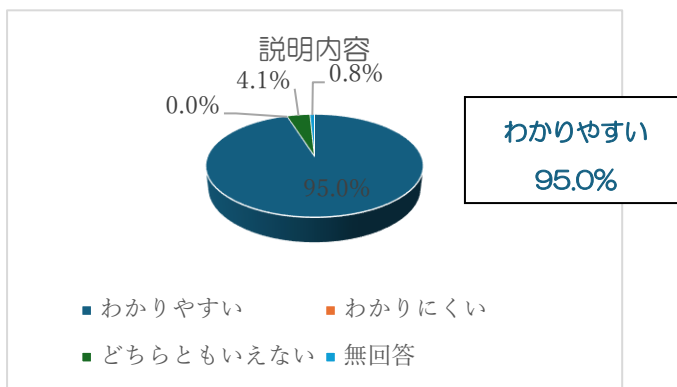
＜Q3 に関して＞

タイミングに一部遅いとの回答もあったが、案内は 1 か月前に行っており、直前の対応というものでもなく個人の主観による違いと推察される。(案内が満期直前にあったと回答した方でもタイミングは丁度よいと回答されている方もあり)

【方針 1】【方針 4】【方針 5】

Q4. 補償内容や付帯サービスの説明はわかりやすかったですか？

☐わかりやすい ☐わかりにくい ☐どちらともいえない



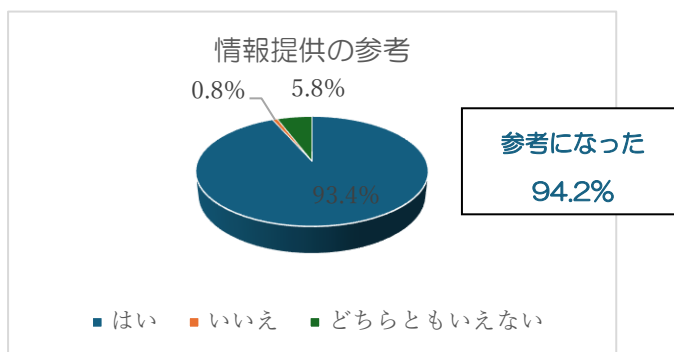
＜Q4 に関して＞

わかりやすいとの回答が年度では 95%となり、高評価となっている。

【方針 4】【方針 5】

Q5. 今回、担当募集人からの情報提供は参考になりましたか？

☐はい ☐いいえ ☐どちらともいえない



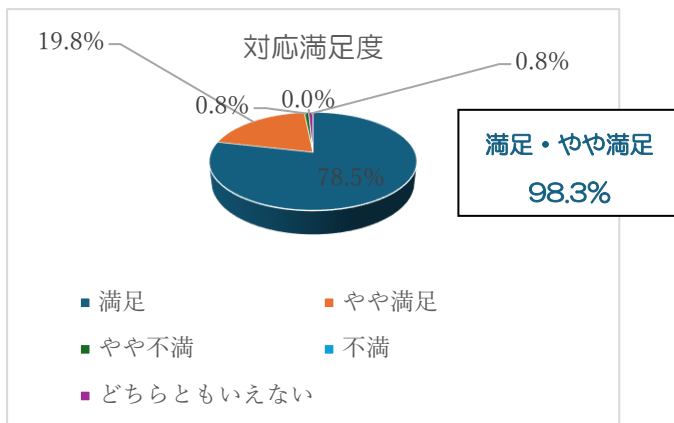
＜Q5 に関して＞

募集人からの情報提供が参考になったとの回答が9割以上。今後も対面募集を基本とし、様々な情報提供をすることにより、お客さまの最大利益を追究していきたい。

【方針 1】～【方針 6】

Q6. 代理店の手続きや日頃の対応の満足度としてあてはまるものを 1 つお選びください

☐満足 ☐やや満足 ☐やや不満 ☐不満 ☐どちらともいえない



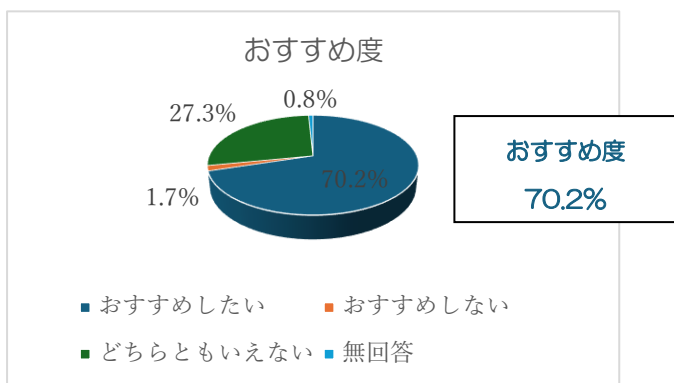
<Q6 に関して>

顧客満足度のアンケート項目。満足・やや満足との回答が 9 割を超え、弊社への高評価がうかがえるが、上期と比べると下期で低評価が若干増えている。保険会社各社の保険料の大幅増加が背景にあるのではないかと推察する。

【方針 1】～【方針 6】

Q7. ご家族や知人から保険加入の相談を受けた場合、弊社をおすすめしてもよいと思いますか？

☐おすすめしたい ☐おすすめしない ☐どちらともいえない



<Q7 に関して>

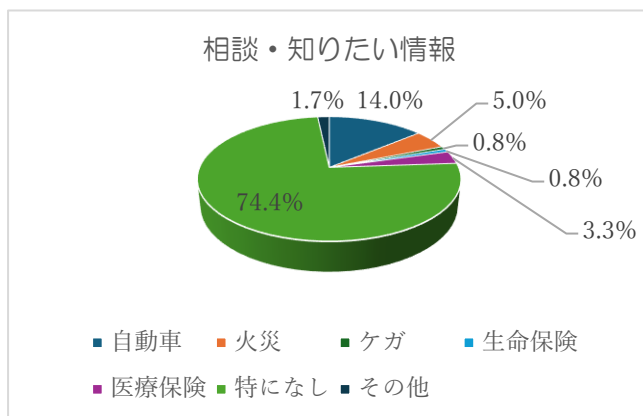
Q6 の顧客満足度のアンケート同様に、上期より下期の評価が低い。改定で保険料が上昇することを早めに案内したり、改定の社会的背景なども含め、丁寧に説明することが大切である。

【方針 1】【方針 2】【方針 4】【方針 5】

Q8. 保険についての相談事や今後知りたい情報などありますか？

(複数回答可 保険の見直しなど喜んでお受けいたします)

☐自動車 ☐火災 ☐ケガ ☐特になし  
☐生命保険 ☐医療保険 ☐その他( )



<Q8 に関して>

特になしが上期 8 割を超えたが、下期は減少している。契約者ニーズを掘り起こしていくこと、相談事等にはクイックレスポンスが重要である。

その他として

- ・年金型の個人保険
- ・良いものがあれば教えてほしい

## (2) 損害保険契約継続率

|      |          | 2024年度 | 2023年度 | 2022年度 |
|------|----------|--------|--------|--------|
| 保険種目 |          | 92.7%  | 92.9%  | 93.4%  |
|      | うち火災保険   | 91.0%  | 90.0%  | 91.2%  |
|      | うち自動車保険  | 96.3%  | 96.6%  | 96.8%  |
|      | うち傷害・その他 | 92.5%  | 94.8%  | 94.4%  |

・損害保険契約継続率とは、満期を迎えられた保険期間 1 年以上の契約に対して、ご継続いただいたご契約の件数割合を示しています。

・契約継続率が高いということは、弊社が提供する商品やサービスに対して、お客さまから一定の評価をいただいている証であると考えています。

以上