

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく 2025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、2025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

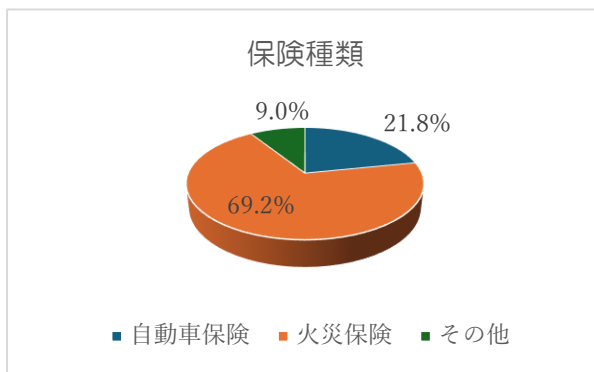
2. 2025年度の取り組み指標(KPI)について

(1)お客さまアンケート結果

2025年度は133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()



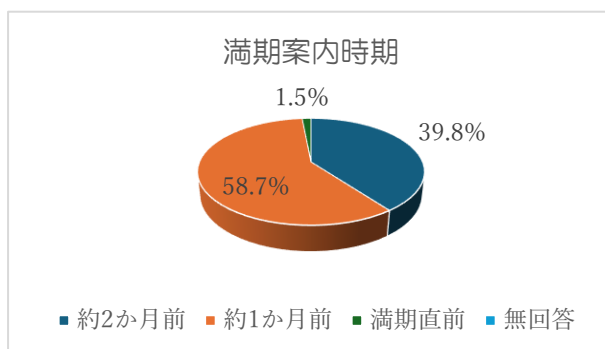
○アンケート実施(8月～9月、2月～3月)

- ・対象 610名
- ・回収 133名(回収率21.8%)
- ・保険種類
自動車保険 21.8%
火災保険 69.2%
その他 9.0%

【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



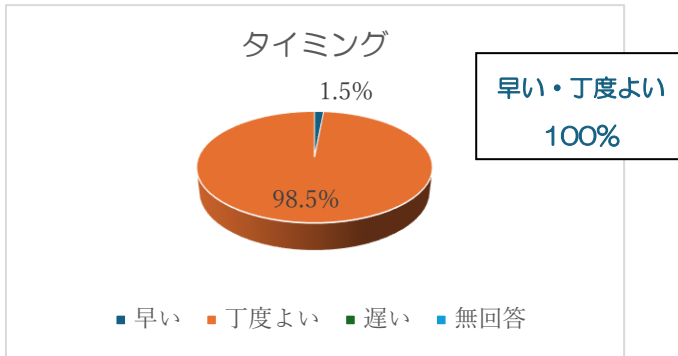
<Q2、Q3に関して>

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



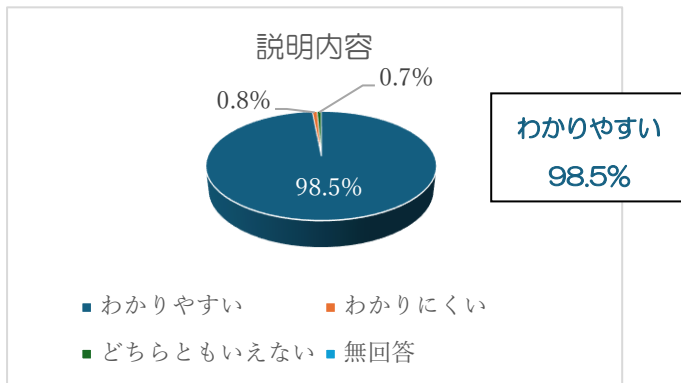
<Q3 に関して>

満期案内が早い・丁度よいとの回答されたお客様がほとんどであり、遅いと回答されたお客様は0件でした。今後も同様の取組を行い、お客様の満期到来の意識を高めてまいります。

【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



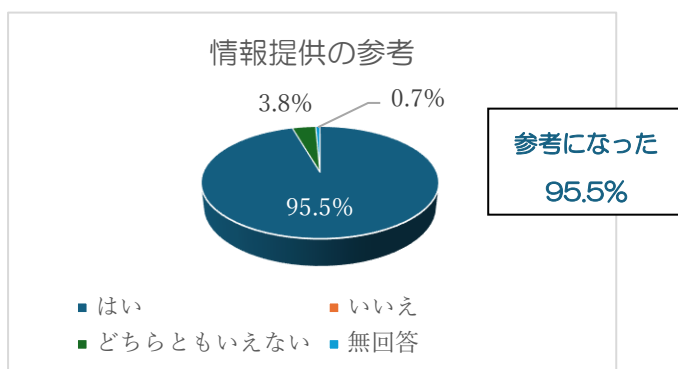
<Q4 に関して>

わかりやすいとの回答が 98.5%となり、昨年度のアンケート実施時よりも3.5P アップしました。しかし、わかりにくいという回答をされたお客様も0.8%おり、今後はお客様にふさわしいサービスや商品説明に努めて参ります。

【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



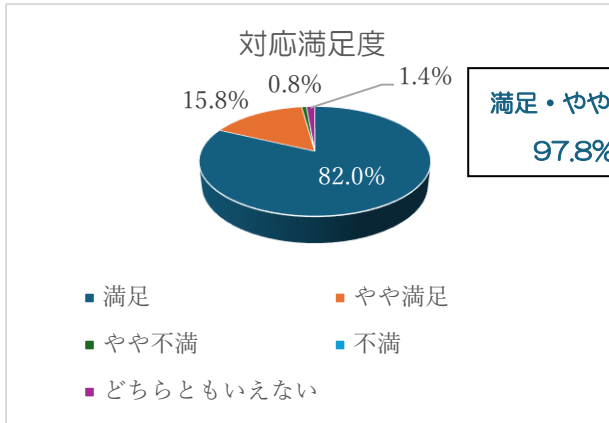
<Q5 に関して>

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ます。

【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



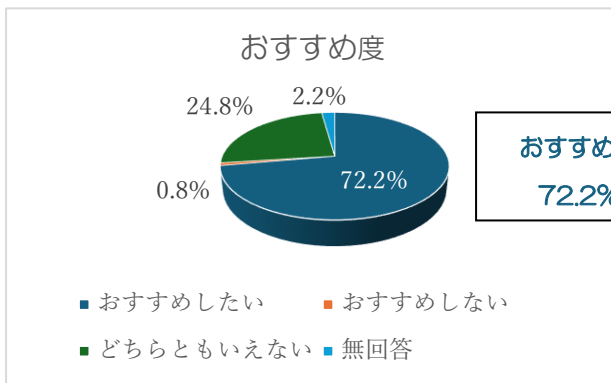
<Q6 に関して>

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ます。しかし、やや不満という回答を頂いたお客様が1名おり、お客様の接点を更に高める必要があると考えております。

【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>

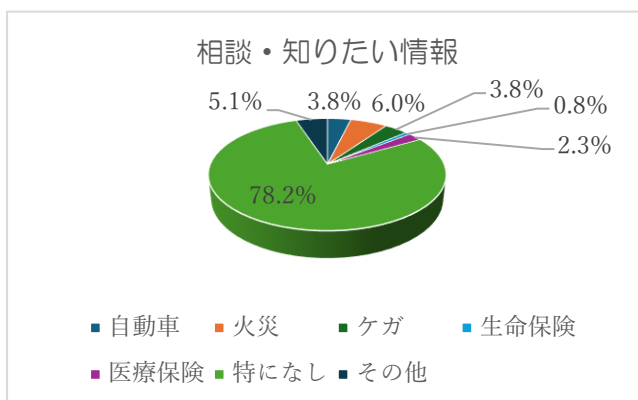
昨年の実施時よりも評価ポイントはアップしましたが当社にお申込みされる価値を感じて頂けるよう、更に身近な存在であり続ける代理店を目指すものです。

【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>

特になしが約80%。
 単なる保険屋としてのお取引から、困った時にすぐに当社担当者の顔が浮かんでくるような総合相談業を目指して参ります。

(2) 損害保険契約継続率

	2025年度	2024年度	2023年度
保険種目	92.9%	92.7%	92.9%
うち火災保険	92.0%	91.0%	90.0%
うち自動車保険	96.6%	96.3%	96.6%
うち傷害・その他	90.9%	92.5%	94.8%

・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。

・毎年発生する台風シーズンによる豪雨水害被害や物価高騰による車両修理代高騰などの影響を受け、ご契約保険料（掛け金）が改定される時世ではありますが高い継続率を維持しているということは、弊社が提供する商品やサービスに対して、掛け金以上の価値があるものと一定の評価をいただいている証と考えております。

以上