

2024年度の取組とKPI（成果指標）の状況

取組1.お客さまの最善の利益の追求につながる保険商品・サービスの提案・提供に努めるとともに、お客さま本位の業務運営による業務品質向上に努めております。〈方針1〉 〈方針3〉

当社が独自に始めたお客さまアンケート結果により、当社が目指す、お客さまに「信頼」され、「選ばれる」保険代理店として受入れているかを確認してまいります。

【KPI 1】「お客さま総合満足度」

年度	お客さま総合満足度
2025（目標）	90.0%

尚、2025年度よりアンケートを開始するため、それ以前の指標はございません。

【算出方法】

4段階評価（満足、どちらかといえば満足、どちらかといえば不満足、不満足）の満足の割合

取組2.お客さまに寄り添い、最適な保険商品・サービスの提案・提供と必要な情報の丁寧かつ具体的な説明に努めております。〈方針1〉 〈方針2〉

一度ご契約いただいた契約を継続していただけることは、お客さまが期待される提案と必要な情報が説明されている証であると捉え、指標として確認してまいります。

【KPI 2】「損害保険継続率」 【KPI 3】「生命保険25か月目継続率」

年度	損害保険継続率	生命保険(※推奨3社) 25か月目継続率
2025（目標）	90.0%	98.0%
2024	88.4%	97.8%
2023	89.5%	97.2%
2022	90.8%	97.0%

※明治安田生命、東京海上あんしん生命、SOMPOひまわり生命

また、自動車保険では、満期の2か月前からお客さまへ満期のご案内を行い、約1か月前までには完了させ、ご継続手続きもれを防止することで、お客さまの安心・安全・信頼に繋がっている指標として確認してまいります。

【KPI 4】自動車保険早期更改率

年度	自動車保険早期更改率(1か月前手続完了)※
2025 (目標)	86.0%
2024	82.9%
2023	82.6%
2022	93.8%

※2022年度 損保ジャパン社のみ、2023年度 取扱全社データ

取組3.「信頼され」「選ばれる」保険代理店を目指し、社内教育の充実に努めております。〈方針4〉

基本となるコンプライアンスおよび質の高いサービス提供に向けた、商品知識、業務知識を習得する研修の実施回数を指標としております。

【KPI 5】「信頼され」「選ばれる」保険代理店を目指した社内研修実施回数

年度	コンプライアンス	商品知識	業務知識	合計
2025 (目標)	25回	25回	25回	75回
2024	22回	24回	20回	66回
2023	23回	7回	14回	44回
2022	20回	8回	10回	38回

以上