

お客さま本位の業務運営の取り組み状況を測る指標(KPI)

当社は「お客さま本位の業務運営宣言」の取り組み状況を測るための指標(KPI)として、下記 3 項目を設定いたします。また、今後取り組み成果を定期的に公表し、検証・改善を行うことで、お客さま本位の業務運営を更に推進してまいります。

①コンプライアンス、商品・サービス等研修実施状況

○当社保険募集人に対し、コンプライアンス、商品・サービス等に関する研修を定期的 to 実施しています。
研修の回数により、コンプライアンスへの知識・意識レベル、商品知識・サービスレベルを判断する指標とします。

項目	2024 年度
コンプライアンス研修	25回
商品・サービス等研修	24回

②損害保険・生命保険に関する資格取得状況

○当社保険募集人は、損害保険大学課程・生命保険専門課程・ファイナンシャル・プランナー関連資格(※)等の資格取得を推進することで、品質の高いサービス提供ができていているかを判断する指標とします。

項目	2024 年度末 資格保有者数
損害保険大学課程専門コース	27名
生命保険専門課程	27名
ファイナンシャル・プランナー関連資格(※)	11名

(※)対象資格・・・ファイナンシャル・プランニング技能士、CFP®、AFP

③契約更改率

○満期到来した保険契約のうち再び当社で更改契約をいただいた割合を、ニーズに対応した最適な商品・サービスのご提供と、わかりやすい商品説明ができていているかを判断する指標とします。

※更改対象外契約(例：プロジェクト工事の期間限定契約、中途解約・失効契約等)は算出母数より除外しています。

項目	2024 年度
契約更改率	94.6%