

当社は「お客さま第一」という経営理念のもと、2020 年 11 月にお客さま本位の業務運営方針を策定し、誠実・公正な業務運営に努めてまいりました。その評価指標（KPI）として、以下の項目を公表いたします。

(1) 保険契約継続率

- ①損害保険（自動車保険）97.5%
- ②生命保険（2025 年 3 月時点の 13 カ月継続率）94.5%

ご契約いただいた契約が長くご継続されていることは、ご意向を踏まえた提案・わかりやすい情報提供により、お客様にご満足いただいた結果と考えております。引き続き、お客様の最適な商品をご選択いただけるよう努めてまいります。

(2) お客様の声・アンケート件数

	件数	構成比
お褒めの言葉	123 件	10.6%
ご相談・ご要望	200 件	17.2%
ご意見(苦情含む)	838 件	72.2%
合計	1161 件	100.0%

お客様からいただきました貴重なご意見は、当社の重要な資産として真摯に受け止め、社内共有し、今後のサービス向上・業務改善に取り組んでおります。

(3) 研修実施状況（2024 年 4 月～ 2025 年 3 月）

- ① 個人情報研修 17 回
- ② コンプライアンス研修 26 回
- ③ 保険商品、事務実務等の研修 22 回

当社は保険代理店として質の高い保険のご提案を継続的に行っていくため、保険業法および関連法令等に加え、保険商品の募集に必要な知識を身に着けるための従業員教育を実施しております。

(4) 自己点検実施状況

業務責任者による自己点検	2024/7/25 実施済	不備、改善事項なし
監査室による保険業務監査	2024/7/16 実施済	指摘事項なし
募集人による自己点検（31 名）	2024/8/30 実施済	不備、改善事項なし

今後とも「お客さま第一」の代理店であり続ける為に、取り組みに関する成果指標を定期的に公表するとともに、より良い商品・サービスを実現するための見直しを検討してまいります。