

お客さま本位の業務運営方針

	方針	KPI
1	【原則2】お客さまの最善の利益の追求 自動車保険の早期更改率 80%	・SOMPORepo より月一結果の確認 目標 80%以上
	「取り組み」 あらゆるお客さまにおいて、早期手続きによる更改や、お客さまの移行状況にあった適切な商品の提供するために対面募集に努めます。	
2	【原則2】お客さまの最善の利益の追求 【原則5】重要な情報の分かりやすい提供 契約手続きにおけるお客様の対応	
	「取り組み」 お客さま対応履歴入力の徹底 目標5,000件 対応履歴完全記載 100%	
3	【原則6】お客さまにふさわしいサービスの提供 事故対応における代理店事故対応割合とNPS	・目標NPS 100%
	「取り組み」 事故対応時にお客さまから直接代理店に連絡が入るように努力し、お客さまに必要とされているか損害保険会社が実施しているお客さまアンケート結果を参考として、高めていく。 現状NPS 88, 5%	
4	【原則3】利益相反の適切な管理 【原則4】手数料などの明確化 お客さまニーズに合わせた保険料の支払い方	・SOMPORepo より月一結果の確認 目標 100%
	「取り組み」 全種目に対してお客さまのニーズに合わせた多様な決済方法を提案(ネット口振、払込票払、請求書払等)し、キャッシュレスの推進に努めます。	
5	【原則7】従業員に対する適切な動機付けの仕組み等 専門的知識の習得	
	2級のファイナンシャルプランナーの合格と生保大学の取り組み	

お客さま本位の業務運営方針について、具体的な取り組み状況を測るものとしてKPIを設定しております。毎月進捗状況の確認を行い、年度単位でご報告いたします。また、常に「お客さま本位の業務運営」を行うために、今後も定期的に「業務運営方針」ならびに「KPI」の見直しを行います。
尚、「顧客本位の業務運営に関する原則」の内、パッケージ商品・サービスなどを対象とした注(原則5注2、原則6注2・注3)については、当社の取引形態や取扱商品の特性に鑑み対象としておりません。今後、環境変化等を見据えて適切に対応してまいります。

KPI(評価項目)	(単位)	2024 年度実績	2025 年度目標
自動車保険早期更改率	%	66.7	80
お客さま対応履歴入力	件数	7004	10000
事故対応窓口割合	%	88.5	90
キャッシュレス率	%	99.7	100
2級ファイナンシャルプランナー	名	0	2

KPI(評価項目)	単位	2024 年度実績	2025 年度目標