

保険代理店における KPI 指標の公表

当社は、安心・安全な社会づくりに貢献するという経営理念をもとに、業務運営の効率化とお客様本位のサービス提供を進めてまいります。これらの取り組みを効果的に実施するために、以下の重要な業績評価指標（KPI）を設定し、進捗状況を定期的に公表いたします。これらの KPI は、当社の目標達成に向けた指標であり、お客様への更なる価値提供に向けた重要な指針となります。

1. 自動車保険更改率

KPI 目標：95.0%

結果：97.3%（2024 年 4 月 ～ 2025 年 2 月）

当社では、継続的な顧客満足の上を目指し、自動車保険の更改率を高いレベルで維持しています。高い更改率を達成することで、契約者様の信頼を確保し、長期的な顧客関係を築くことができています。

2. デジタル手続きの活用促進

KPI 目標：40.0%

結果：56.1%（2024 年 4 月 ～ 2025 年 2 月）

お客様の利便性向上を図るため、デジタル手続きの活用を推進しています。これにより、手続きの迅速化と業務効率の向上を実現し、今後さらに多くのお客様にデジタル手続きを利用していただけるよう取り組んでまいります。

3. 「お客様の声記録簿」収集・分析・再発防止（2025 年 2 月新設）

2025 年 2 月、新たに「苦情件数対前年 5 %削減」を KPI 指標に定めた。

4. ペーパーレス保険証券選択率

KPI 指標：30.0%

結果：67.5%（2024 年 4 月 ～ 2025 年 2 月）

環境保護の観点から、ペーパーレス化の促進を進めています。保険証券をデジタル形式で提供することにより、環境負荷の軽減とお客様の利便性向上を実現しています。

5. 保険会社アンケートのお客様満足度の向上

KPI 指標：95.0%

結果：100%（2024 年 4 月 ～ 2025 年 2 月）

当社では、お客様の声を大切にし、保険会社アンケートにおいて 100%の満足度を達成しています。今後もお客様の期待を超えるサービス提供を目指し、サービ

品質の向上に努めてまいります。

6. 早期更改率

KPI 指標：90.0%

結果：90.5%

早期更改の促進を通じて、契約者様に対してスムーズで安心な保険更新手続きを提供しています。この取り組みにより、契約更新に関する不安を軽減し、より多くのお客様にご満足いただけるよう努力しています。

7. 各種資格取得奨励

2025年2月、新たに「資格取得者（FP 資格・生損保大学等）の年度合計5名以上」を KPI 指標に定めた。