

令和7年10月

## お客様本位の業務運営（FD）方針とKPI（重要業績評価指標）の取組状況

◎2024年度取組状況（期間2024年4月から2025年3月）

方針1	KPI : 28日前早期更改率	
取組内容と結果の報告	<p>お客様に余裕をもって更新内容を検討いただける様、早期のご案内を実施していくと考えております。</p> <p>2024年度は目標値に遠く及ばず、昨年よりも18.3ポイントダウンしてしまいました。人員減がひびき、更新のご案内を早期に実施できない場面が増えてしまった結果と考えます。2025年度はご案内スケジュールの確立と進捗確認を徹底することで、早期のご案内実施を引き続き取り組んでいきます。</p>	
目標数値	85%以上	
結果	64.0%	

方針1	KPI : 新モデル手続き率	
取組内容と結果の報告	<p>わかりやすい説明を意識し、十分な意向確認を行いながらニーズにあった補償のご提案を行っていきたいと考えております。お手続きにパソコンやタブレットでナビゲーションシステム（新モデル）を活用することで、経験の浅い社員もご案内漏れや確認漏れを防ぎ、より適切な補償提案を図っています。</p> <p>2024年度は、前年度68.0%から4.1ポイントダウンとなり、目標達成となりませんでした。契約件数の多い自動車保険でナビゲーションシステムの大幅改定が行われ、不安なく活用できるようになるまでに時間を要したことや、郵送での手続き増加が要因と考えます。2025年度は、火災保険でも新ナビゲーションシステム利用が開始されるので、システム操作研修を実施したり、対面での手続きを推進しながら、分かり易い説明を心がけて取り組んでいきます。</p>	
目標数値	75%以上	
結果	63.9%	

方針2	KPI : 顧問弁護士ご紹介件数	
取組内容と結果の報告	<p>当社は、お客様が困った時に思い出していただける存在でありたいと考え、顧問弁護士をはじめとした多数の専門家とネットワークを構築しております。お客様にはホームページや会社案内を活用しながら、当社の専門家ネットワークをご案内し、お役立ていただけるよう取組を継続していきます。</p>	
目標数値	5件以上	
結果	4件	

方針3	KPI :代理店事故受付窓口割合	
取組内容と結果の報告	<p>事故時には、当社(代理店)へご連絡いただいて可能な限り事故現場へ急行し、お客様に安心をお届けしたいと考えております。2024年度は目標値を上げて取り組みましたが、前年よりも下回り未達成となりました。お手続き時には事故連絡先ご案内のため、ドライバーズカード配布を徹底しておりますが、保険会社の連絡先も一緒にご案内しているため、状況に応じた事故のご連絡をいただいた結果と考えます。事故時の第一連絡先として、代理店を思い出して頂けるよう、常日頃からお客様へのご案内を継続するとともに、新たな連絡手段も積極的にご案内してお客さまが万が一のときに困ることが無いようフォローして参ります。</p>	
目標数値	98%以上	
結果	94.9%	

方針4	KPI :お客様アンケート／お客様総合満足度	
取組内容と結果の報告	<p>お客様が当社へお寄せくださる忌憚のないご意見は、私たちに沢山の気づきと業務改善の機会を与えてくださる宝の山です。より多くのお声を集め、業務改善に活かしていくことでお客様の満足度を高めていきたいと考えております。</p> <p>お客様アンケート件数では目標値に遠く及ばず27件、総合満足度では前年より0.5ポイントアップし目標値を上回る結果となりました。7月にアンケートの改修が行われ、質問項目が変更されたことや、アンケート回答方法としてはがきが無くなりSMS直送となつたことで、回答を得られづらい状況となったことも一因と考えます。2025年度は、アンケート100件以上を目指すとともに、アンケートのみに依らず日ごろのお客様との対話からも、様々な声を集めて業務品質向上へ繋げる取組を実施して参ります。</p>	
目標数値	アンケート 100件以上 /満足度 9.0P以上	
結果	アンケート27件 /満足度 9.3P	

方針5	KPI :風水災代理店損害調査サポート制度登録者／トータルプランナー	
取組内容と結果の報告	<p>自然災害で被害にあわれたお客様に寄り添い、一刻も早く安心をお届けするために、日頃より研修や資格取得にむけて全社で取り組んでおります。</p> <p>2024年度は災害事故対応に携わる社員全員のサポート制度登録を目標とし、10名登録を達成しました。</p> <p>トータルプランナー認定は1名が合格増員となりましたが、1名が退職したため4名となりました。また、コンサルティングコースを2名が受講修了し、2025年度にはトータルプランナー2名増員を予定しています。</p>	
目標数値	サポート制度登録者10名／トータルプランナー5名	
結果	サポート制度登録者10名／トータルプランナー4名	