

お客さま本位の業務運営方針に基づく取組指標（KPI）

当社は、お客さま本位の業務運営に資する各種取組みを行い、本方針に関する取組定着状況を評価する以下の指標を当社の業績評価指標（以下「KPI」と表記します）と定め、推移を毎年公表致しています。

今回、2025 年 3 月期の達成状況及び 2026 年 3 月期の計数指標を公表致します。

引き続きお客さま本位の業務運営に資する各種取組みを行い、取組状況・指標推移を公表して参ります。また、取組状況や当社を取り巻く環境の変化を踏まえ、必要に応じて本方針および KPI を見直すことにより、お客さま本位でお客さまに寄り添ったより良い業務運営を目指して参ります。

1. 保険契約の継続率

【対応する方針】方針 1.お客さまの最善の利益の追求

KPI 項目	2023 年 3 月期	2024 年 3 月期	2025 年 3 月期	達成状況
ノンフリート自動車 保険更改率:90%以上	92.4%	96.7%	94.2%	○
主要取扱生命保険 7 社の 24 カ月または 25 カ月後継続率継続 率:90%以上	90%以上:6 社 90%未満:1 社	90%以上:7 社 90%未満:なし	90%以上:5 社 90%未満:2 社	×

2. デジタル手続きの活用促進(2025 年 3 月期新設)

【対応する方針】方針 1.お客さまの最善の利益の追求

KPI 項目	2025 年 3 月期	達成状況
主要 4 社のデジタル手続き率 80%以上	70.3%	×

3. 「お客さまの声記録簿」収集・分析・再発防止

【対応する方針】方針 2.利益相反の適切な管理

KPI 項目	2023 年 3 月期	2024 年 3 月期	2025 年 3 月期	達成状況
苦情件数対前年 5% 削減	60 件	39 件	43 件	×

※2026 年 3 月期の取組指標は「対前年 7%削減」で設定。

4. 提案・説明力向上のための各種研修実施

【対応する方針】方針 3.お客さまが負担する手数料その他費用についての説明

方針 4.重要な情報のわかりやすい提供

KPI 項目	2023 年 3 月期	2024 年 3 月期	2025 年 3 月期	達成状況
営業担当者向け研修 の計画通りの実施	予定通り実施	予定通り実施	予定通り実施	○

5. アフターフォローの徹底(2025 年 3 月期新設)

【対応する方針】 方針 4.重要な情報のわかりやすい提供

KPI 項目	2025 年 3 月期	達成状況
特定契約の既契約者への年 1 回 フォロー100%実施	100%実施	○

6. 保険募集モニタリング

【対応する方針】 方針 5.お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

KPI 項目	2023 年 3 月期	2024 年 3 月期	2025 年 3 月期	達成状況
保険募集モニタリング年間指摘件数の対前年比減少	56 件	56 件	63 件	×

7. 保険会社アンケートのお客さま満足度の向上

【対応する方針】 方針 4.重要な情報のわかりやすい提供

方針 5.お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

KPI 項目	2023 年 3 月期	2024 年 3 月期	2025 年 3 月期	達成状況
主要取扱損害保険 3 社の基準によるお客さま満足度:80%以上	90.3%	90.6%	91.4%	○

8. 早期更改率向上

【対応する方針】 方針 5.お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

KPI 項目	2023 年 3 月期	2024 年 3 月期	2025 年 3 月期	達成状況
早期更改率(自動車・火災)個人:80%以上 法人:65%以上	個人:76.6% 法人:54.4%	個人:78.1% 法人:59.3%	個人:72.6% 法人:52.3%	×

※2026 年 3 月期の取組指標は「個人 80%以上(法人指標の削除)」で設定。

9. 各種資格取得奨励、報奨金補助

【対応する方針】 方針 6.職員に対する適切な動機付け等

KPI 項目	2023 年 3 月期	2024 年 3 月期	2025 年 3 月期	達成状況
ステップアップ資格(FP2 級以上・生損保大学・IT パスポート)年度取得者 20 名以上	35 名	28 名	21 名	○

※2026 年 3 月期の取組指標は「奨励資格年度取得者 30 名以上」で設定。

以上