

「お客様本位の業務運営」に関する取組みの KPI 指標

当社は、2026年2月に「FD（フィデューシャリー・デューティー）宣言」を刷新し、掲げる「お客様本位の業務運営」をより一層確実に実践するため、その浸透度と成果を客観的に評価する KPI として、以下の4項目を設定いたしました。

これらの指標は、継続的な業務改善と品質向上を推進するための重要なマネジメント基盤であり、必要に応じて見直しを行いながら、取組状況および成果を定期的に公表してまいります。

1. 「お客様の声」の収集 「2026年度目標 100件（昨年度実績 89件）」

お客様から幅広くご意見を収集し、満足度や改善が必要な点を明確化することで、商品・サービスの品質向上につなげる取組みの効果を測定する指標とします。

2. 社内外の研修参加 「2026年度目標 25回（昨年度実績 20回）」

社内外の研修に積極的に参加して知識と意識を高めることで、募集品質・専門性・コンプライアンスを強化し、これらの取組みを通じて代理店としての信頼が向上しているかを測定する指標とします。

3. 資格保有者数 (2025年12月末)

損保大学課程専門コース	22名
コンサルティングコース	13名
FP2級	15名
FP3級	34名
生保変額	12名

募集人が各種資格を取得している状況を、お客様本位の業務運営の実践に必要な専門性がどれだけ確保されているかを示す指標とします。

4. 自動車・火災保険契約更新率 「2026年度目標 97%（昨年度実績 95.3%）」

お客様の意向を正確に把握し、ニーズに最適な保険商品およびサービスを提供することで、お客様満足度を向上させ、その結果として契約更新率を高い水準で維持しているかを測定する指標とします。