

## 「お客様本位の業務運営方針」に関する取り組み状況のご報告

弊社では、2020年3月に「お客様本位の業務運営方針」を策定し、お客様本位の業務運営に取り組んでまいりました。その取り組み状況をより客観的に評価するため2023年4月より「お客様の声への対応状況」、「社内外研修開催状況」、「損害保険継続率」、「損害保険早期更改率」を指標(KPI)として設定し、2023年度分より取り組み状況を公表しております。つきましては2024年度分を下記の通り公表いたします。弊社は引き続き、よりお客様本位の業務運営の継続実施ができますよう、努力してまいりますので、引き続きご支援、ご鞭撻のほどよろしくお願ひします。

記

### 1. お客様の声への対応状況

お客様の声	要望	お褒め・感謝	規程違反	苦情	相談	問合せ	合計	前年比
受付件数(件)	4	5	3	7	0	1	20	▲21
対応件数(件)	4	5	3	7	0	1	20	▲21
対応率	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-
取締役会報告件数(件)	4	5	3	7	0	1	20	▲21
報告率	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-

※「問合せ」「相談」については、対応内容等が業務品質向上に資し、社内共有が必要と認められる事例を計上

※お客様の声に対する対応結果については、全件を半期に1回取締役会に報告

### 2. 社内外研修開催状況

商品・事務・コンプラ研修	2024年度計画	2024年度結果	達成率	前年比
社内研修(コンプラ他)	12回(月1回以上)	15回	125%	▲2回
社外研修(WEB等)	12回(月1回以上)	31回	258%	+4回

※社内研修はコンプラ研修12回、電話対応スキルアップ研修・ローブレ2回、生保継続教育1回

※社外研修はWebによる商品・事務研修30回、若手社員2名の外部集合基礎研修1回

※2025年度の研修実施計画は、2024年度と同様とします。

### 3. 損害保険継続率(お客様のニーズに合った商品の提案状況)

	2024年度計画	2024年度結果	達成率	前年比
自動車・短期火災・その他継続率	95%	94.5%	99.5%	+0.6%
長期火災保険継続率(2年以上)	70%	66.2%	94.6%	▲1.8%
合計	90%	88.1%	97.9%	▲0.6%

※保険料の上昇に伴い長期火災保険(2年以上)とその他損害保険(一般)の継続率を分けて計画を策定

※2025年度の継続率計画は同様に一般で95%、長期で70%、合計継続率90%とします。

### 4. 損害保険早期更改率(お客様に十分な比較・検討する時間の提供)

	2024年度計画	2024年度結果	達成率	前年比
早期更改率	80%	74.6%	93.3%	▲1.6%

※早期更改率は損害保険ジャパン(株)の自動車保険28日前早期更改率の数値です。

※2025年度早期更改率計画は2024年度計画未達成のため2024年度計画と同様とします。

以上

## 「お客様本位の業務運営」への弊社指標(KPI)に対応する方針について

「お客様本位の業務運営」の定着状況を客観的に評価するための弊社指標(KPI)に対応する方針は、下記のとおりとなっております。

### 記

#### 1. お客様の声への対応状況 【対応する方針】

- 2.お客様の利益のために
- 3.重要な情報を分かりやすく提供するために

#### 2. 社内外研修開催状況 【対応する方針】

- 2.お客様の利益のために
- 3.重要な情報を分かりやすく提供するために
- 4.お客様にふさわしい商品・サービスを提供するために
- 5.お客様本位の業務運営実現に向けた人材育成、組織体制の整備

#### 3. 損害保険継続率

#### 【対応する方針】

- 2.お客様の利益のために
- 4.お客様にふさわしい商品・サービスを提供するために

#### 4. 損害保険早期更改率

#### 【対応する方針】

- 2.お客様の利益のために
- 3.重要な情報を分かりやすく提供するために
- 4.お客様にふさわしい商品・サービスを提供するために

以上