

## 2025年度 お客さま本位の業務運営方針（FD宣言 KPI）

評価指標（KPI）		設定の趣旨	目標	2025年度実績		
1	お客様の声受付件数	お客様の最大の利益を実現できるよう「お客様の声」に耳を傾け業務改善に努められるよう受付件数をKPIとして設定し公表いたします。 ▪	「ご不満」の声を受付けた際は業務改善を行い、その取り組みをお客様の声の総件数と共に公表します。	お客様の声 受付件数	不満足 の声件数	是正処理 改善件数
				223件	24件	24件
2	損害保険更改率	損害保険の契約満了後、当社にて契約を更改していただくことはお客様にご満足いただけただ結果と考えKPIとして設定し結果を公表いたします。 ▪	損害保険更改率90%以上。	損害保険更改率実績		
				87.6%	自動車	91.7%
					火災	76.6%
					傷害	90.9%
新種	88.7%					
3	生命保険契約継続率	生命保険の継続率は、当社からの提案にお客様がご満足いただいている結果であると考えKPIとして設定し結果を公表いたします。 ▪	各保険会社が設定する継続率を上回ること。	生命保険継続率	保険会社設定継続率 達成数	
				97.4%	14社	
4	コンプライアンス研修の 計画開催と受講率	保険募集に関するルールについて理解を深め実践できるよう、年間研修計画に沿って、コンプライアンス研修を実施することをKPIとして設定し、その結果を公表いたします。 ▪	年間12回開催。全件議事録を作成し、受講率（補講含む）を100%に設定します。	受講率		
				100%		