

## 【 2025年度 お客様本位の業務運営方針に関する評価指標(KPI)】

当社は、「お客様本位の業務運営方針」に基づく取り組みについて、  
継続していくために評価指標(KPI)を設定し、維持向上に努めてまいります。

### ① お客様の声

2025年度総件数

**650件(内訳:NPS546件、アンツレター91件、お客様の声13件)**

総件数中	苦情	17件
	お褒め	284件

	目標	結果
NPS回答率	10%	10.8%
推奨回答	40点以上	40.7点

※ NPS(Net Promoter Score)とは、東京海上日動社が導入している顧客の信頼ロイヤリティを数値化する指標です

※ 月に2度、全体会議にてお客様の声を全社員で共有し、特に苦情については改善できる点・取り組み経過・結果までの履歴を残しています

### ② お客様との永続的な信頼関係・安心をお届けするための体制構築

	目標	結果
超保険化率	65%	60.8%
携帯電話番号 取得率	90%	93.5%
アンツレター一年2回発行		

### ③ 保険募集対応方針

	目標	結果
らくらく手続き率	60%	46.6%

### ④ 運営方針浸透

社内勉強会・確認テスト(月1回) 実施率100%  
内部監査(年1回) 実施済

(KPI対象期間 2025.4.1~2026.3.31)

## 【 振り返りと改善 】

### ① お客様の声を能動的にお伺いできるような件数だけでなく回収率・推奨回答点数

も目標を掲げる改善をした結果、たくさんのお褒めの声をいただきました

目標は達成できましたが、対応の質の検証について回収率をより増やすことで

検証が確かになるため今後もお客様へのお声かけを徹底して取り組みます

### ② 超保険化率が目標の65%を達成できませんでしたが、有事の際の連絡先となる携帯電話番号の

取得率は目標を達成する事が出来ました

永続的にお客様をお守りするためこれからも幅広いご提案を行い超保険化への対応を継続していきます

### ③ らくらく手続き60%以上

感染症過も落ち着いたので対面でお客様に丁寧にかつデジタルも活用して

わかりやすい対応を心がけらくらく手続き60%以上を目指してまいります

### ④ 定期的な勉強会について実施率100%、

法令順守については保険会社推奨のテストに加え社内研修を行い

理解度を確保するための独自テストを実施振り返りをすることで浸透に努めました

毎年の内部監査を実施しました、今後は内部監査に加え外部監査も実施します