

お客さま本位の業務運営方針

	方針	取組み	K P I	KPI 上期	KPI 下期	取組状況・成果
1	【顧客本位の業務運営に関する原則2】 お客さまの最善の利益の追求	当社は、まごころを込めた対応・説明を心がけ、お客様にとって最適な提案を行って参ります。	7日前証券作成率 90%以上	60.1%	65.1%	保険商品のご提案にあたっては、パンフレットやパソコン画面（保険手続きNavi等）を活用し、十分な余裕をもってわかりやすい言葉でご説明させていただきます。
2	【顧客本位の業務運営に関する原則3】 利益相反の適切な管理	当社は、複数の保険会社の商品を取り扱う乗合保険代理店として、法令等を遵守し、お客様の利益を不当に害することのないよう適切な取引管理を実行してまいります。	上記同様	上記同様	上記同様	上記同様
3	【顧客本位の業務運営に関する原則6】 お客さまに最適なサービスの提供	当社は、お客様にとって、ご満足のいただけるサービスを提供しているかどうかを常に確認し、改善点はないかを振り返るために、お客様の声やモニターを活用して、サービスの向上に取り組んで参ります。	トラブル防止 お客様の声 0件 (前年0件)	0件	0件	お客様満足度向上、社員の働き方満足度向上を目的として取り組んでいます。
4	【顧客本位の業務運営に関する原則7】 従業員へ対する適切な教育	当社は、企業の最大の財産は「人」とであると認識し、適切なお客様対応を行うためにも、「人材育成」を常に当社の最重要課題と捉えて、人材育成システムや人事・評価制度を充実して参ります。	トラブル防止 お客様の声 0件 (前年0件)	0件	0件	お客様満足度向上、社員の働き方満足度向上を目的として取り組んでいます。

2025年度 目標と行動計画と前年度の振り返り

【KGI】 ①保険手数料収入+3%の達成

②新規保険付帯率5%以上の達成

【行動計画・KPI】

項目	行動計画	KPI項目	KPI	KPI 上期	KPI 下期	2024 年度 実績
保険契約数アップ	車販・車検のお客さまへの100%提案	ノンフリート保有件数増率	5%以上	9.2%	15%	-
	早期更改による契約途中離脱・継続落ちの防止	満期日7日前証券作成率	99%以上	60.1%	65.1%	-
保険料単価アップ	新規・更改のすべてのお客さまに対して、各特約の100%提案を行う	車両保険セット率	50%以上	46.7%	51.9%	51.3%
		車両新価特約・ 車両全損時復旧費用特約 セット率	20%以上	31.4%	25.4%	-
生産性向上・時間 創出	保険会社のデジタルツール等を活用することにより不備が発生しにくい体制に整え、各従業員の生産性向上・営業時間の創出を図る	ペーパーレス手続き率	20%以上	1.3%	1.1%	8.4%
		デジタル経路事故受付連絡受付割合	60%以上	95.6%	71.4%	-
		口振ペーパーレス登録率	70%以上	85.4%	68.5%	71.0%
お客さま満足度の 向上	新規・更改すべてのお客さまに対してアンケートの回答依頼を行い、CS向上の一助とする	保険契約募集アンケート回答件数	50件以上	0	0	0件