

2024 年度「お客様本位の業務運営」の定着度合いを

評価するための指標（KPI）

- 当社は、「お客様本位の業務運営方針」の定着度合いを客観的に評価できるようにするための成果指標（KPI）として、以下を設定いたしました。

	【年度目標値】	【年度結果】	
基本品質指標 ＜KPI＞	2024.4 ～ 2025.3	2024.4 ～ 2025.3	取 り 組 み 内 容
モバイル！ SOMPO 活用状 況（チャット新 規開設数）	150 件	259 件	保険会社のチャットルームを契約者様に登録した開設数を表示します。お客様とのコミュニケーション媒体として開設数を増やす取り組みを行ってまいりました。
自動車保険 28 日前 早期更改率	93.0%	91.4%	早期に継続手続きをすることにより、お客様に安心をお届けし、満期日前に保険証券をお届けできるよう取り組んでまいりました。
自動車保険 継続率	96.0%	95.7%	お客様に信頼される代理店を目指しております。将来に渡ってご安心頂けるよう、継続率のアップに取り組んでまいりました。
代理店事故対応 窓口割合 ●自動車 ●火災・新種	92.0% 92.0% 92.0%	72.8% 73.6% 60.0%	万が一の事故の際、お客様に寄り添って適切なアドバイスができるよう取り組んでまいりました。
事故対応 NPS （合計） ●自動車 ●火災・新種	85.0pt 85.0pt 85.0pt	58.3pt 75.0pt 33.3pt	「当社をお知り合いにお勧めしてよいと思いますか」を 11 段階評価にて、お客様のご意向を保険会社実施しているアンケートにより確認してまいりました。
口振ペーパーレ ス登録率 （合計）	90.0%	71.2%	契約時の不備の削減と社会貢献の一環として SDG s の観点から契約時の口座登録手続きのペーパーレス化を推進してまいりました。
WEB 自動車証券 （合計）	40.0%	34.1%	社会貢献の一環として紙削減に伴い SDG s の観点から保険証券のペーパーレス化を推進してまいりました。

1. ※2024 年度の成果です。取組内容は記載の通りです。当社はお客様本位の業務運営を目指してまいります。