

2025 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＞	2025.4 ～ 2026.3	2025.4 ～ 2026.3	取 り 組 み 内 容
モバイル！ SOMPO 活用状況（チャット新規開設数）	259 件	641 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。
全体会議： ●実施率 ●受講率	100% 100%	100% 100%	毎月第 4 営業日と第 3 水曜日に全体会議を実施し、受講できない社員についてはアフターフォローにて情報を共有いたします。
満期日 7 日前 証券作成率	90.0%	95.9%	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、満期日までに保険証券をお届けできるよう取り組んでまいります。
代理店事故対応 窓口割合 ●自動車 ●火災・新種	92.0% 92.0% 92.0%	指数とれず	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す。
代理店システム 計上率割合	90%	99.8%	契約時の不備の削減と社会貢献の一環として SDGs の観点から契約時の手続きのペーパーレス化を推進してまいります
損保トータル プランナー	4 名	5 名	お客さまに対して、総合的なコンサルティングサービスを提供すべく、日本損害保険協会が実施している損害保険大学課程コンサルティングコースの認定取得を積極的に行います。
生保トータルライフ コンサルタント	3 名	3 名	毎月第 4 営業日と第 3 水曜日に全体会議を実施し、受講できない社員についてはアフターフォローにて情報を共有いたします。
研修計画年間の 実施日数	100%	100%	毎月第 4 営業日と第 3 水曜日に全体会議を実施し、受講できない社員についてはアフターフォローにて情報を共有いたします。

1. ※2025 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。